



# ОБЩИНА БАТАК

## ХАРТА НА КЛИЕНТА

Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване

**Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:**

<b>ЛЕСЕН ДОСТЪП И УДОБСТВА В ЦЕНТЪР ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ</b>	
✓ Лесен достъп до административната сграда	ОбЦ за УИГ се намира на комуникативно място в центъра на гр. Батак, в сградата на Община Батак
✓ Паркиране	Възможности и места за паркиране - от северозападната част на сградата на общината е разположен паркинг за паркиране.
✓ Удобно работно време	От понеделник до петък – 8, 00 ч. до 17,00 ч.
✓ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	<ul style="list-style-type: none"><li>- Работното време</li><li>- Гишетата за заявяване и получаване на документи</li><li>- Информация за услугите</li></ul>
✓ За клиенти със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none"><li>- ОбЦ за УИГ се намира на партерния етаж в сградата на Община Батак</li><li>- Изградена е рампа, чрез която е осигурен достъп за хора с инвалидни колички, детски колички и др.</li><li>- Нашите служители ще ви окажат необходимото експертно съдействие</li></ul>
✓ В ОБЦ ЗА УИГ на Ваше разположение са:	<ul style="list-style-type: none"><li>- Безплатен интернет</li><li>- Необходими съоръжения за попълване на документи</li></ul>
✓ Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	<ul style="list-style-type: none"><li>- Любезно, компетентно, с уважение и търпение при спазване на конфиденциалност</li></ul>
✓ Информация за услугите, които предоставя Община Батак ще намерите:	<ul style="list-style-type: none"><li>- На официалния сайт на Община Батак <a href="https://www.batak.bg/">https://www.batak.bg/</a> в секция „Административни услуги“, където може да заявите и електронни административни услуги</li><li>- На място в ОбЦ за УИГ – на хартиен носител, по видовете услуги, с утвърдени образци на заявления/искания за услугите</li></ul>
✓ Съдействие на място в ОБЦ за УИГ ще получите от:	Служителите в ОбЦ за УИГ и при необходимост от експерти в различните направления, които: <ul style="list-style-type: none"><li>- ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването</li><li>- ще Ви окажат помощ при попълване на документите за обслужване</li></ul>
✓ Активен Facebook профил	На страницата ни във Facebook ще откриете интересна информация за нашите активности

## **ПРЕДИМСТВА НА ОБСЛУЖВАНЕТО**

✓ Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер	<ul style="list-style-type: none"> <li>- за устни запитвания на място или по телефон – в рамките на 20 минути</li> <li>- за писмени запитвания – до 3 работни дни</li> </ul>
✓ Ще Ви обслужим:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- за приемане на едно заявление/искане ще посетите еднократно не повече от две места / гишета /</li> <li>- за получаване на резултата по едно заявление/искане ще посетите еднократно не повече от едно място / гише /</li> </ul>
✓ Ще Ви предоставим услугата веднага, когато:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- заявлението/искането съдържа необходимите за разглеждането му данни, информация и документи и/или е въз основа на общоизвестни факти, служебно известни факти или законови презумпции</li> <li>- естеството на услугата го позволява</li> </ul>
✓ Ще Ви уведомим за готовия резултат от услугата	Когато заявените от Вас документи са готови, включително предсрочно, ще ви уведомим на посочени от Вас данни за контакт – телефон, електронна поща.
<b>Моля, информирайте ни при проблем във връзка с административното обслужване, като можете да подадете сигнал, предложение или жалба:</b>	
<b>✓ На място в ОБЦ ЗА УИГ</b>	
✓ Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обърнете се към служителите ни в ОБЦ за УИГ</li> <li>- поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса</li> <li>- при необходимост се обърнете към Директорите на Дирекция „СА“ или Дирекция „АО“</li> </ul>
<b>Пишете ни</b>	
✓ Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор	<p>Може да ги подадете:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Гр. Батак, пл. “Освобождение“ №5</li> <li>- <a href="mailto:info@batak.bg">info@batak.bg</a></li> <li>- В обозначената кутия в ОбЦ за УИГ</li> </ul>
<b>Обадете ни се</b>	
✓ Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате	<p>За връзка с:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ОБЦ за УИГ +359(0)35532260</li> <li>- ГРАО +359(0)35532122</li> <li>- Местни данъци и такси +359(0)35532222</li> <li>- Техническа служба +359(0)35532030</li> </ul>
<b>Информация за Вашата удовлетвореност</b>	
✓ Всяка година до 1 април в секция „Административно обслужване“ ще намерите публикуван	<p>Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка</li> <li>- резултатите от измерването на удовлетвореността Ви</li> <li>- предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужването</li> </ul>
<b>Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!</b>	