



ОБЩИНА БОРОВО

Харта на клиента



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

Уважаеми граждани, спазвайки всички изисквания за предоставяне на качествено административно обслужване и съобразявайки се с Международния стандарт за качество ISO:9001:2015, чрез „Хартата на клиента”, Ви уведомяваме, че Общинска администрация към община Борово, ще продължава да работи за още по-добро обслужване. Информираме Ви какво очакваме от Вас и какво може да предприемете Вие.

➤ Лесен достъп и удобства в Центъра за административни услуги (ЦАУ)

Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:

- **Местоположение:** Централно местоположение на комуникативно място – гр. Борово, ул. Никола Й. Вапцаров №1А.
- **Паркиране** Безплатен паркинг в близост до ЦАУ на Община Борово.
- **Удобно работно и приемно време на кмета, зам.кмета и секретаря на община Борово** От 08:00 до 12:00 и 13:00 до 17:00 часа от понеделник до петък.
За времето от 12:00 до 13:00 часа се осигуряват дежурни гишета за непрекъснато обслужване.
приемно време на Кмета на община Борово - всеки ден по въпроси от неговата компетентност.
приемно време на зам.кметовете – сряда от 10:00 до 12:00 часа.
приемно време на секретаря на община Борово – всеки ден.
- **Бързо и лесно ориентиране** Указателна табела;
Гишета за заявяване и получаване на документи;
Заплащане на място (и чрез ПОС терминално устройство).
- **За клиенти със специфични потребности** Служителите ни ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАУ.
- **В ЦАУ на Ваше разположение са:** Обособени зони за писане и пособия за попълване на документи;
Има поставени указания и изисквания за попълване на документи;
Достъпни са бланки за попълване на заявления.



- **Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат**
Носят бадж с името и длъжността;
Отнасят се с уважение и търпение;
Предоставят любезно услугите, от които се нуждаете;
Проявяват лично отношение, при запазване на конфиденциалност.
- **Информация за услугите ни може на намерите**
На място в ЦАУ;
На Официалния портал на община Борово на адрес: <https://www.borovo.org/>;
На хартиен носител (информация и образци на документи);
Чрез Контактен център на община Борово на тел: 08 140 2253; 08 140 2229; 0893 325 888 – от 8:00 до 17:00 часа, всеки делничен ден.
- **Съдействие на място в ЦАУ ще получите от**
Нашите служители в ЦАУ и/или експерти, които ще отговорят:
 - На въпроси за административните услуги, може да се обърнете към общинска администрация при община Борово;
 - За структурата, функциите и дейността на община администрация Борово и общински съвет - Борово;
 - Ще Ви окажат помощ при попълването на документи за обслужванеЩе получите помощ при попълване на вашите заявки;
Ще Ви информират за статуса на Вашата преписка.



Предимства на обслужването

- **Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер**
За устни запитвания на място или по телефона.
- **Бързо обслужване**
В рамките до 20 минути:
 - Ще приемем Вашите документи;
 - Ще Ви предадем готовите документи;
 - Ще предоставим търсената от Вас информация.
- **Ще ви обслужим само на едно гише**
За подаване на документи ще посетите само едно гише – фронт офис;
Може да заплатите на място и чрез ПОСтерминално устройство.

Обратната връзка с Вас е важна за нас. Като благодарим за мненията Ви за това как да направим по-нататъшни подобрения, моля информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба:

➤ На място в Центъра за административни услуги (ЦАУ)

- Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАУ

Обърнете се към служителите ни в ЦАУ; Поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса.

➤ Пишете ни

- Вашите сигнали, предложения или жалби може да подадете/изпратите

Може да ги подадете:

- Гр.Борово ул.Никола Й Вапцаров №1А;
- Чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) и Система за електронен обмен на съобщения (СЕОС).

➤ Обадете ни се

- Ще Ви изслушаме и информираме за статуса на вашите документи

На телефони: 08 140 2253; 08 140 2229;
0893 325 888

➤ Информация за Вашата удовлетвореност

Всяка година до 1
април в секция
„Административно обслужване“
ще намерите публикуван

Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с: получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка резултатите от измерването на удовлетвореността Ви предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване

➤ АНКЕТА ЗА УДОВОЛЕТВОРЕНОСТ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА ОБЩИНА БОРОВО

- Това е линка към анкетата:
" <https://form.jotform.com/241493880170357>"

При отваряне на линка се зарежда в браузъра на потребителя анкетата и той може да я попълни искрено и съвестно при желание от негова страна. Отговорите на анкетата ще се получават на имейл адрес borovo@borovo.org или на служителя отговорен за съхранението и обработването на данните получени от анкетата и ще може да се прави обобщение за удовлетвореността на хората.

Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!