



ОБЩИНА ТРЯВНА

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:

Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)

✓ Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО: гр. Трявна, ул. Ангел Кънчев, № 21	<ul style="list-style-type: none">Обществен транспорт за достъп до ЦАО – не е наличен.От жп гара Трявна и автогарата на град Трявна, сградата на общината е разположена на югозапад, по улица „Стара планина“ на 850,00 метра през пешеходен мост, пресичащ река Тревненска до Музей на азиатско и африканско изкуство, разстоянието е около 990,00 метра. Същото разстояние с автомобил по улица “Ангел Кънчев“ е около 930,00 метра.До входа на сградата на ЖП гара се намира местостоянка за таксите.ЦАО се намира на комуникативно място в центъра на град Трявна, в сградата на Община Трявна.
✓ Паркиране	Възможности и места за паркиране – от северозападната страна на сградата на общината е разположен платен паркинг с 30 паркоместа за леки автомобили и до 4 паркоместа за лекотоварни автомобили, тип „bus“.
✓ Удобно работно време	<ul style="list-style-type: none">всеки работен ден: от 8,00 до 17,00 часа;всеки петък и всеки последен работен ден от месеца: от 8,00 до 16,00 часа;
✓ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	<ul style="list-style-type: none">работното времегишетата за заявяване и получаване на документиинформация за услугите
✓ За клиенти със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none">ЦАО се намира на I етаж в сградата на Община Трявнаизградена е рампа, чрез която е осигурен достъп за хора с инвалидни колички, детски колички и др.нашите служители ще Ви окажат необходимото експертно съдействие
✓ В ЦАО на Ваше разположение са:	<ul style="list-style-type: none">столове, маси и пособия за попълване на документибезплатен интернетвъзможност за ползване на тоалетна

Добра информираност, бърза и лесна комуникация	
✓ Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	<ul style="list-style-type: none"> • любезно, компетентно, с уважение и търпение • при спазване на конфиденциалност
✓ Информация за услугите, които предоставя Община Трявна, ще намерите:	<ul style="list-style-type: none"> • на официалния сайт на Община Трявна www.tryavna.bg в секция „Административни услуги“, където можете да заявите и електронни административни услуги. • на място в ЦАО - на хартиен носител, по видове услуги, с утвърдени образци на заявления/искания за услугите.
✓ Съдействие на място в ЦАО ще получите от	<p>От служителите в ЦАО и при необходимост от експерти в различните направления, които:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването ✓ ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването.
✓ 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"> • за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути • за писмени запитвания – до 3 работни дни
✓ Бързо обслужване	<p>В рамките на 20 минути:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ще приемем Вашите документи ✓ ще Ви предоставим готовите документи ✓ ако е необходимо, ще извършим консултация с експерт
✓ Ще Ви обслужим:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ за приемане на едно заявление/искане ще посетите еднократно не повече от две места (гишета); ✓ за получаване на резултата по едно заявление/искане ще посетите еднократно не повече от едно място (гише).
✓ Ще Ви предоставим услугата веднага, когато:	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • естеството на услугата го позволява
✓ 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.

Моля, информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба:

На място в ЦАО

✓ Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага

- обърнете се към служителите ни в ЦАО
- поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса
- при необходимост се обърнете към н-к на отдел „Гражданска регистрация и административно обслужване“

Пишете ни

✓ Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор

Може да ги подадете:

- Гр.Трявна, ул.“Ангел Кънчев“ № 21
- tryavna@tryavna.bg
- в обозначената кутия в ЦАО

Обадете ни се

✓ Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате

За връзка с:

- ЦАО: 0677/62496
- Н-к на отдел „Гражданска регистрация и административно обслужване“ 0677/62029

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

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