



# ОБЩИНА ВЪЛЧИ ДОЛ

тел. +359 5131/2315; Факс +359 5131/3450  
п.к. 9280, гр. Вълчи дол, пл. "Христо Ботев" №1; e-mail: oba@valchidol.bg



## 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 до ЦАО (гр. Вълчи дол, пл. „Христо Ботев“ №1)
  - Страда на Община Вълчи дол- партер
  
- ✓ Удобно работно време
  - от 08:00 ч. до 17:00 ч. в делнични дни без прекъсване
  
- ✓ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:
  - работно време
  - гише за заявяване и получаване на документи
  
- ✓ За клиенти със специфични потребности:
  - удобен и лесен достъп до ЦАО
  - в ЦАО, където се осъществява административното обслужване, са осигурени места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени, хора с увреждания и др.
  
- ✓ В ЦАО на Ваше разположение са:
  - столове, маси и пособия за попълване на документи
  - безплатен интернет

#### ➤ Добра информираност, бърза и лесна комуникация

- ✓ Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат:
  - любезно, с лично отношение, уважение и търпение
  - при спазване на конфиденциалност
  
- ✓ Информация за услугите ни ще намерите:
  - на интернет страницата ни, където можете да заявите част от услугите електронно
  - на място в ЦАО на хартиен носител: информацията и образците са групирани по дирекции

✓ Съдействие на място в ЦАО ще получите от:

- нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които:
- ✓ ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването
- ✓ ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването

### ➤ Предимства на обслужването

✓ Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер

✓ Бързо обслужване

✓ Ще ви обслужим само на едно гише

- за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути
- за писмени запитвания – до 3 работни дни
- в рамките на 20 минути:
  - ✓ ще приемем Вашите документи
  - ✓ ще Ви предоставим готовите документи
- в ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга:
  - ✓ да посещавате повече от едно гише
  - ✓ да посещавате два пъти едно и също гише

**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 - в рамките на престоя Ви в ЦАО

- обърнете се към служителите ни в ЦАО
- поискайте да Ви насочат и свържат с експерта по казуса
- при необходимост, обърнете се към директор на дирекция

### ➤ Пишете ни

✓ Можете да подадете Вашите сигнали, предложения или жалби чрез:

- на адрес: 9280, гр. Вълчи дол, пл. „Христо Ботев“ №1
- електронен адрес: [grao@valchidol.bg](mailto:grao@valchidol.bg)
- на интернет страницата на Община Вълчи дол - <https://valchidol.bg/>
- кутия за мнения и предложения

### ➤ Обадете ни се

✓ Ще Ви изслушаме и уведоим каква реакция и в какъв срок да очаквате отговор:

- Телефони за връзка са посочени на интернет страницата на Община Вълчи дол - <https://valchidol.bg/index.php/kontakti>

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