



ОБЩИНА БУРГАС

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. Бургас, ул. „Александровска“ № 26
 - спирка „Опера“: автобусни линии № Б1, Б2, 9; тролейбус Т2
 - спирка „Терминал Юг“: автобусни линии № 11, 12, 15, 17, Б1, Б2
 - спирка „Транспортна болница“: автобусни линии № Б11, Б12
 - спирка „Цар Петър“: тролейбус Т1
- ✓ Паркиране
 - места с режим „синя зона“ до ЦАО и платени паркинги в близост
- ✓ Удобно работно време
 - от 8:30 до 18:00 часа, без прекъсване
- ✓ 6 изнесени дирекции „Центрове за административни услуги“
 - ДЦАУ Приморие, ул. „Александровска“ № 83
 - ДЦАУ Зора, ж.к. „Лазур“, ул. „Перушица“ № 67
 - ДЦАУ Освобождение, ж.к. „Славейков“ до бл. 49
 - ДЦАУ Изгрев, ж.к. „Зорница“, бл. 47, южно крило
 - ДЦАУ Възраждане, ж.к. „Меден рудник“ до бл. 426
 - ДЦАУ Долно Езерово, ул. „Захари Зограф“ №75д
- ✓ 3 изнесени зали за услуги „Местни приходи от данъци, такси и реклама“
 - ул. „Александровска“ № 83
- ✓ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:
 - работното време
 - гишетата за заявяване и получаване на документи
 - информация за услугите
 - приемни дни на кмет и заместник кметове
 - указателни табели на български и английски език
- ✓ За клиенти със специфични потребности:
 - ЦАО е разположен на партерен етаж с осигурен адаптиран достъп посредством изградена рампа за колички на хора с увреждания, детски колички и др.
 - В ЦАО има бюро, удобно и за хора с колички и оборудвано с увеличителен екран за хора със зрителни увреждания
 - нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО
- ✓ В ЦАО на Ваше разположение са:
 - столове, маси и пособия за попълване на документи
 - питейна вода и възможност за ползване на тоалетна във фойето на сградата
 - безплатен интернет

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

- ✓ **Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат**
- ✓ **Информация за услугите ни ще намерите:**
 - любезно, с лично отношение, уважение и търпение
 - при спазване на конфиденциалност
 - на интернет страницата ни в секция „Административни услуги“, където можете да заявите Вашата услуга и електронно
 - на място в ЦАО:
 - ✓ на електронно-информационно табло /киоск/
 - ✓ служителите ще Ви информират и ще Ви предоставят на хартиен носител лесни и опростени образци за услугите; информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя
- ✓ **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
- ✓ **В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница**
 - можете да зададете въпрос - ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора
- ✓ **Активен Facebook профил**
 - на страницата ни във Facebook Община Бургас ще откриете интересна информация за нашите активности

➤ **Предимства на обслужването**


- ✓ **Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер**
 - за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути
 - за писмени запитвания – до 3 работни дни
- ✓ **Бързо обслужване**
 - в рамките на 20 минути:
 - ✓ ще приемем Вашите документи
 - ✓ ще Ви предоставим готовите документи
- ✓ **Ще ви обслужим само на едно гише**
 - в ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга:
 - ✓ да посещавате повече от едно гише
 - ✓ да посещавате два пъти едно и също гише
- ✓ **Проверете статуса на Вашата услуга онлайн**
 - на интернет страницата ни можете да проверите статуса на заявената от Вас услуга, след като получите код за проверка от Деловство
- ✓ **Управление на чакащи клиенти**
 - чрез системата за управление на чакащи клиенти ще можете да получите талон с пореден номер за съответната услуга, която сте избрали от киоска, а от информационен дисплей, гласово ще бъдете информиран за номера на гишето, на което ще бъдете обслужен. Информацията за наименованията на гишетата е на български, руски и английски език.

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 да Ви свържат с експерта по казуса
- при необходимост се обърнете към съответния директор на дирекция

➤ Пишете ни

- ✓ Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор
- може да ги подадете:
 - ✓ 8000, гр. Бургас, ул. „Александровска” № 26, Община Бургас
 - ✓ obshtina@burgas.bg
 - ✓ в обозначената кутия в ЦАО
 - ✓  онлайн форма за контакт на интернет страницата ни www.burgas.bg

➤ Обадете ни се

- ✓ Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате
- за връзка с:
 - ✓ ЦАО: 056 / 907 231; 056 / 907 316
 - ✓ горещ телефон за сигнали: 056 841 560; 0885 009670
 - ✓ сигнали до Община Бургас се приемат и на кратък номер *5656

➤ Приемни дни

- ✓ Достъп до всички структури и служители в адмиситрацията
- всеки вторник от 9:00 ч. до 12:00 ч. и от 14:00 ч. до 17:00 ч.
- запишете час за приемен ден:
 - ✓ в ЦАО: гише „Информация”
 - ✓ в ЦАО и на електронна поща: obshtina@burgas.bg
- ✓ Кмет
- ✓ Заместник-кметове

➤ 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!

