



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)

✓ Местоположение	Централно местоположение на комуникативно място – гр. Карлово, ул. Петко Събев №1
✓ Паркиране	Платени паркинги в близост до Центъра за административно обслужване с режим „синя зона“
✓ Удобно работно време	От 8:15 до 17:00 часа, без прекъсване
Указателни табели за бързо и лесно ориентиране	✓ Работно време ✓ Гишета за заявяване и получаване на документи Заплащане на място (и чрез ПОС терминално устройство). Приемни дни на кмет, заместник кметове, секретар и главен архитект
✓ За клиенти със специфични потребности	✓ ЦАО е на партерния етаж с осигурен адаптиран достъп място за придвижване с инвалидни колички, детски колички и др.
✓ В ЦАО 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; ✓ Има осигурен безплатен интернет; Възможност за ползване на санитарен възел

Добра информираност, бърза и лесна комуникация

✓ Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	✓ Носят бадж с името и длъжността; ✓ Предоставят любезно услугите, от които се нуждаете; ✓ Проявяват лично отношение, при запазване на конфиденциалност;
✓ Информация за услугите ни може на намерите	✓ На интернет страницата ни в секция „Административно обслужване“, където можете да заявите Вашата услуга и електронно. ✓ На място в ЦАО: ○ На електронно-информационно табло /киоск ○ На хартиен носител: по видове услуги, с лесни и опростени образци ✓ На телефон 0335/54500
✓ 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
✓ На електронна поща: obshtina@karlovo.bg e-uslugi@karlovo.bg	✓ Може да зададете въпрос и ще Ви бъде отговорено ✓ Може да подадете сигнал или предложение, във връзка с административното обслужване, и ще Ви бъде отговорено.

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 ○ Ако е необходимо ще извършим консултация с експерт по услугата
✓ Ще ви обслужим само на едно гише	✓ За подаване на документи ще посетите само едно гише ✓ Може да заплатите на място и чрез ПОС терминално устройство

✓ Проверете статуса на Вашата услуга онлайн

✓ Може да направите деловодна справка на <http://85.255.166.235:8088/acsdocrep/>

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 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, обърнете се към ресорния ръководител на звената за административно обслужване или секретаря на Общината.

Пишете ни

✓ Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор

- ✓ Може да ги подадете:
 - 4300, гр. Карлово, ул. „Петко Събев“ №1
 - На електронна поща: obshtina@karlovo.bg

Обадете ни се

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

- ✓ за връзка с:
 - Общо деловодство 0335 54520
 - ГРАО 0335 54525; 0335 54526
 - Централа 0335 54500

Приемни дни

Приемни дни на Ръководството на Община Карлово

д-р Емил Кабаиванов – Кмет
сряда от 12.00 ч. до 14.00 ч.

Антон Минев – Заместник-кмет
четвъртък от 14.00 ч. до 17.00 ч.

Данка Зидарова-Люртова - Заместник-кмет
петък от 14.00 ч. до 17.00

Николай Цветков - Заместник-кмет
вторник от 11.00 ч. до 13.00

инж. Стефан Стефанов – Секретар
понеделник от 14.00 ч. до 17.00 ч.

Главен архитект
вторник от 14.00 ч.

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!