



ОБЩИНА БАЛЧИК

ХАРТА НА КЛИЕНТА



Утвърдена със Заповед № 1444/22.11.2024 г. на Кмета на Община Балчик

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)	
Достъп с обществен транспорт до ЦАО: гр. Балчик	<p>Центърът за административно обслужване (ЦАО) (гр. Балчик, пл. "21 септември" №6, вход В, ет.1) Спирка на обществен транспорт „Център“ : автобусни линии №1 и №3;</p> <ul style="list-style-type: none">• Дирекция „Местни данъци и такси“ (гр. Балчик, пл. "21 септември" №6, вход Б, ет.2)• Спирка на обществен транспорт „Център“ : автобусни линии №1 и №3;• Туристически информационен център „ТИЦ Мелницата“ (гр. Балчик, пл. „Кап. Г.Радков“ №1)• Спирка на обществен транспорт „пл.Рибарски“: автобусни линии №1 и №3;• Асистентска подкрепа (гр. Балчик, ул. „Дионисополис“ №2)• Спирка на обществен транспорт „Център“ : автобусни линии №1 и №3;
Паркиране	<ul style="list-style-type: none">• Центърът за административно обслужване (ЦАО) (гр. Балчик, пл. "21 септември" №6, вход В, ет.1)• Дирекция „Местни данъци и такси“ (гр. Балчик, пл. "21 септември" №6, вход Б, ет.2)• Асистентска подкрепа (гр. Балчик, ул. „Дионисополис“ №2) Може да паркирате в непосредствена близост до ЦАО - Подземен паркинг с безплатен престой до 1 час – пл.„21 Септември“ №6; места с режим Зона на платено почасово паркиране (валиден за всички календарни дни от 01 април до 30 септември в часовия диапазон от 09.00 ч. до 20.00 ч.) и безплатен от 01 октомври до 30 март;• Туристически информационен център „ТИЦ Мелницата“ (гр. Балчик, пл. „Кап. Г.Радков“ №1) места с режим Паркинг за платено почасово паркиране (валиден за всички календарни дни от 01 април до 30 септември в часовия диапазон от 09.00 ч. до 20.00 ч.) и безплатен от 01 октомври до 30 март;

Удобно работно време	<ul style="list-style-type: none"> • Всеки работен ден от 8:00 до 16:30 часа, без прекъсване
Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	<ul style="list-style-type: none"> • работното време; • гишетата за заявяване и получаване на документи; • информация за услугите;
За клиенти със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none"> • осигурен е адаптиран достъп до ЦАО на първи етаж (източен вход) в сградата на Община Балчик - изградена е рампа, чрез която е осигурен достъп за хора с увреждания, детски колички и др.; • осигурена топла връзка между ЦАО на първи етаж и „Местни данъци и такси“ –втори етаж.; • нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на вашия престоя ;
В ЦАО на Ваше разположение са:	<ul style="list-style-type: none"> • столове, маси и пособия за попълване на документи; • безплатен интернет; • възможност 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, с лично отношение, уважение и търпение ; • при спазване на конфиденциалност ;
Информация за услугите ни ще намерите:	<ul style="list-style-type: none"> • На интернет страницата ни www.baichik.bg , в секция „Административно обслужване“, може да заявите желаната от Вас услуга електронно; • На място в ЦАО в сградата на Общината, където ще намерите лесни и опростени образци за услугите, техните срокове за предоставяне, такси и цени; • За останалите населена места на общината: в сградите на кметствата;
Съдействие на място в ЦАО ще получите от	<p>Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, 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;
В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница	<ul style="list-style-type: none"> • ще намерите електронни брошури и формуляри разясняващи най-често задаваните от Вас въпроси; • можете да зададете въпрос - ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора;
➤ Предимства на обслужването	
Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания за предлаганата административна услуга	<ul style="list-style-type: none"> • В рамките на 20 минути - за устни запитвания на място или по телефона; • До 5 работни дни – за писмени запитвания;
Бързо обслужване при заявяване на административна услуга	<p>В рамките на 20 минути:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ако е необходимо, ще извършим консултация с експерт по услугата и ще приемем Вашите документи; • ще Ви укажем необходимия срок за осъществяване на услугата;



Ще ви обслужим съобразно целта на Вашето посещение	В ЦАО има отделни гишета за различните услуги
Проверете статуса на Вашата услуга онлайн	На интернет страницата ни можете да проверите статуса на заявената от Вас услуга https://balchik.bg/bg/infopage/4320

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	<ul style="list-style-type: none"> • Обърнете се към служителите ни в ЦАО; • Поискайте да Ви насочат и свържат с експерта по казуса; • При необходимост се свържете със Секретаря на Общината;
---	---

➤ Пишете ни

Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор	<p>Може да ги подадете:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Пощенски адрес:  гр. Балчик, пл. "21 септември" №6; • Електронен адрес: mayor@balchik.bg; • в обозначената кутия в сградата на Общинска администрация – гр. Балчик, пл.21 Септември №6 ЦАО; • на телефон  057971077;
--	---

➤ Обадете ни се

Ще Ви изслушаме и уведоим каква реакция и в какъв срок да очаквате	<ul style="list-style-type: none"> •  Национален телефон за информация – Контактен център 070018708 (разговорите са на цена за селищен разговор в зависимост от абонаментния ви план); • <u>Деловодство</u>: 057971046; 057971077; 057971079; 0895554133 ; • <u>Местни данъци и такси</u>: 057972849; 0895554145 (инспектори), 057971088 (каса) ; • ТИЦ Мелницата – 0579 72023; 0895554150
--	---

➤ Информация за Вашата удовлетвореност

Във връзка с информация за Вашата удовлетвореност, ежегодно в секция „Административно обслужване“ в срок до 1 април се публикува Годишен доклад.	<p>Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите: https://balchik.bg/bg/infopage/5708;</p> <ul style="list-style-type: none"> • получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка; • резултатите от измерването на удовлетвореността Ви; • предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване;
--	---



Приемни дни

след предварително записване на тел. 0597 71077 или <https://balchik.bg/bg/infopage/48>

✓ Кмет на Община Балчик	➤ Всеки понеделник на месеца от 13.00 ч . до 15.00 часа
✓ Заместник - кмет "Финанси и стопански дейности"	➤ Всека сряда на месеца от 13.00 ч . до 15.00 часа
✓ Заместник - кмет "УТТЕМСЕ"	➤ Всеки вторник на месеца от 13.00 ч . до 15.00 часа
✓ Секретар на Общината	➤ Всеки вторник на месеца от 13.00 ч . до 15.00 часа
✓ Главен архитект	➤ Всеки понеделник на месеца от 13.00 ч . до 15.00 часа

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