



# ОБЩИНА СТРАЖИЦА

## ХАРТА НА КЛИЕНТА



Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване

<b>Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:</b>	
<b>Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)</b>	
➤ <b>Достъпност</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ гр. Стражица, ул. „Дончо Узунов“ № 5</li><li>✓ ЦАО се намира на комуникативно място в центъра на град Стражица</li></ul>
➤ <b>Паркиране</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Паркинг в непосредствена близост до ЦАО</li></ul>
➤ <b>Удобно работно време</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Всеки работен ден от 8:30 до 17:00 часа, без прекъсване в ЦАО и селата от общината</li><li>✓ Удължено работно време при необходимост – до 19:00 часа</li></ul>
➤ <b>Административно обслужване в селата</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Асеново, Благоево, Балканци, Бряговица, Виноград, Владислав, Горски Сеновец, Камен, Кесарево- /обслужва жителите на Железарци, Теменуга и Водно/, Кавлак, Лозен, Мирово, Николаево, Нова Върбовка, Ново Градище- /обслужва жителите на Любенци/, Сушица и Царски Извор.</li></ul>
➤ <b>Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Работно време</li><li>✓ Гишетата за заявяване и получаване на документи</li><li>✓ Информацията за услугите</li><li>✓ Каса и картови плащания</li></ul>
➤ <b>За клиенти със специфични потребности</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ ЦАО е на партерния етаж в сградата на общината, с осигурен адаптиран достъп за придвижване с инвалидни колички, детски колички и др.</li><li>✓ Нашите служители ще Ви окажат необходимото експертно съдействие</li></ul>
➤ <b>В ЦАО на Ваше разположение са</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ столове, маси и пособия за попълване на документи, кът с мека мебел</li><li>✓ питейна вода и възможност за ползване на тоалетна</li><li>✓ безплатен интернет, КИОСК, възможност за сканиране, копиране и принтиране, ПОС терминал</li></ul>
<b>Добра информираност, бърза и лесна комуникация</b>	
➤ <b>Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужват</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Любезно, с лично отношение, уважение и търпение</li><li>✓ При спазване на конфиденциалност</li></ul>
➤ <b>Информация за услугите ни ще намерите</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ На официалния сайт на община Стражица <a href="https://strazhitsa.com/">https://strazhitsa.com/</a> в секция „Административно обслужване“, където може да заявите и електронни административни услуги</li><li>✓ На място в ЦАО:<ul style="list-style-type: none"><li>• електронно чрез: информационен киоск</li><li>• на хартиен носител: по видове услуги, с лесни и опростени образци</li></ul></li><li>✓ В кметствата и кметските наместничества от състава на Община Стражица</li></ul>
➤ <b>Съдействие на място в ЦАО ще получите от</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ От нашите служители в ЦАО и/или в селата от общината, които:<ul style="list-style-type: none"><li>• ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването</li><li>• ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването</li><li>• ще приемат Вашето устно заявление</li></ul></li></ul>
<b>Предимства на обслужването</b>	
➤ <b>Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ За устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути</li><li>✓ За писмени запитвания – до 3 работни дни</li></ul>
➤ <b>Бързо обслужване</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ В рамките на 20 минути:<ul style="list-style-type: none"><li>• ще приемем Вашите документи</li><li>• ще Ви предоставим готовите документи</li><li>• ако е необходимо, ще извършим и консултация с експерт по услугата</li></ul></li></ul>
➤ <b>Ще ви обслужим само на едно гише</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга:<ul style="list-style-type: none"><li>• да посещавате повече от едно гише</li><li>• да посещавате два пъти едно и също гише</li></ul></li></ul>

➤ <i>Ще Ви предоставим услугата веднага, когато</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ заявлението/искането съдържа необходимите за разглеждането му данни, информация и документи и/или е въз основа на общо или служебно известни факти или законови презумпции</li> <li>✓ естеството на услугата го позволява</li> </ul>
➤ <i>Проверете статуса на Вашата услуга онлайн</i>	✓ На интернет страницата ни можете да проверите статуса на заявената от Вас услуга
➤ <i>Ще Ви уведомим за готовия резултат от услугата</i>	✓ Когато заявените от Вас документи са готови, включително предсрочно, ще Ви уведомим на посочени от Вас координати – телефон, електронна поща
➤ <i>Ще Ви предоставим услугата по различни канали за достъп</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ електронен път</li> <li>✓ на гише</li> <li>✓ лицензиран пощенски оператор</li> <li>✓ факс</li> </ul>

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

#### На място в ЦАО

➤ <i>Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАО</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Обърнете се към служителите ни в ЦАО</li> <li>✓ Поискайте да Ви насочат и свържат с експерта по казуса</li> <li>✓ При необходимост, обърнете се към началника на отдел „Административно-правно, информационно обслужване и гражданско състояние“</li> </ul>
------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### Пишете ни

➤ <i>Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Пощенски адрес: 5150, гр. Стражица, ул. „Дончо Узунов“ № 5</li> <li>✓ Електронен адрес: <a href="mailto:obshtina@strazhitsa.com">obshtina@strazhitsa.com</a></li> <li>✓ онлайн формата за контакт на интернет страницата ни</li> <li>✓ в обозначената кутия в ЦАО и в селата от общината</li> </ul>
-----------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### Обадете ни се

➤ <i>Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ЦАО: <ul style="list-style-type: none"> <li>• тел. 06161/ 4351, 4353 – административни услуги</li> <li>• тел. 06161/ 4355 – местни данъци и такси</li> </ul> </li> <li>✓ Началник отдел „АПИО и ГС“: 06161/4344</li> <li>✓ Секретар на община – 06161/4300</li> <li>✓ Лице по защита на личните данни – 06161/4344</li> </ul>
------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### Приемни дни

➤ <i>Кмет:</i>	✓ Румен Павлов - вторник от 10:00 до 11:30 часа
➤ <i>Заместник-кмет по Регионално развитие и устройство на територията:</i>	✓ инж. Георги Бянов - четвъртък от 10:00 до 11:30 часа
➤ <i>Заместник-кмет по икономика, финанси и хуманитарни дейности:</i>	✓ инж. Катя Петрова - сряда от 10:00 до 11:30 часа
➤ <i>Кметове на кметства и кметски наместници</i>	✓ в рамките на работното време – 8:30 до 17:00 часа

#### Информация за Вашата удовлетвореност

➤ <i>Всяка година, до 1 март в секция „Административно обслужване“ ще намерите публикуван</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с: <ul style="list-style-type: none"> <li>• получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка</li> <li>• резултатите от измерването на удовлетвореността Ви</li> <li>• предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване</li> </ul> </li> </ul>
➤ <i>Ангажираме се активно да търсим Вашите предложения, мнения, коментари и оплаквания, които можете да дадете, като използвате:</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Поща</li> <li>✓ Електронна поща – <a href="mailto:obshtina@strazhitsa.com">obshtina@strazhitsa.com</a></li> <li>✓ Интернет страницата на общината</li> <li>✓ Обозначената кутия в ЦАО и в селата от общината</li> <li>✓ Анкетни карти</li> <li>✓ Приемни дни на кмета на общината, кметовете на кметства и кметските наместници</li> </ul>

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

*Хартата на клиента е в сила от 28.07.2020 г., утвърдена със Заповед № 1222 от 28.07.2020 г. на кмета на Община Стражица.*