ЗЛАТОГРАД

ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ–ЗЛАТОГРАД

гр. Златоград 4980, ул. „Стефан Стамболов" № 1, тел: 03071 / 25 51, 25 53
www.zlatograd.bg; e-mail: ObA-zlatograd@zlatograd.bg

ЗАПОВЕД

№ 108 / 12.04.2021 г.

На основание чл. 44, ал. 2 от Закона за местното самоуправление и местната администрация и чл.21 от Наредбата за административното обслужване

УТВЪРЖДАВАМ:

ХАРТА НА КЛИЕНТА в Община Златоград.

Хартата на клиента да се публикува на официалната интернет страница на Община Златоград и се сведе до знанието на всички служители за запознаване и изпълнение чрез непосредствените ръководители и директорите на дирекции в Общинска администрация Златоград.

Непосредственият ръководител да запознава новите служители с разпоредбите на тази Харта в 7-дневен срок от първоначалното им встъпване в длъжност.

Контрол по изпълнението на заповедта възлагам на Секретаря на Община Златоград.

МИРОСЛАВ ЯНЧЕВ
Кмет на Община Злат

Изготвил:
Инж. Елка Чау
Секретар на О

Съгласувал:
Златка Цекова
Директор на Д
той и юриском

ОБЩИНА ЗЛАТОГРАД

Харта на клиента

Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване съгласно разпоредбите на Наредбата за 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. Златоград, ул. Стефан Стамболов" № 1*	ЦАО се намира на партерния етаж в сградата на Общинска администрация Златоград, в центъра на гр. Златоград
➢ *Паркиране*	Безплатен паркинг до ЦАО
➢ *Удобно работно време*	от 8,30 часа до 17,30 часа, без прекъсване
➢ *Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за*	✓ Работно време ✓ Гишетата за заявяване и получаване на документи ✓ Информацията за услугите
➢ *За клиенти със специфични потребности*	✓ ЦАО е на партерния етаж в сградата на Община Златоград ✓ Място за придвижване с инвалидни колички, детски колички и др.
➢ *В ЦАО на Ваше разположение са*	Столове, маси и пособия за попълване на документи, питейна вода и възможност за ползване на тоалетна, 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, в секция „Административно обслужване" ✓ На място в ЦАО: на информационното табло, до което ще намерите и лесни и опростени образци за услугите • на хартиен носител: до гише № 2, по видове услуги, с лесни и опростени образци ✓ По телефон 03071/ 4577 и 0897000762.

➢ *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*	✓ Ще намерите отговори на най-често задаваните въпроси ✓ Можете да зададете въпрос: ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора
➢ *Активен Facebook профил*	✓ На страницата ни във Facebook ще откриете интересна информация за нашите активности, както и архивни документи; пишете ни в Messanger.

➢ **<u>Предимства на обслужването</u>**

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

➢ *Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер*	✓ За устни запитвания на място или по телефона - на момента ✓ Ако е необходима допълнителна проверка - в рамките на 20 минути ✓ За писмени запитвания - в рамките на следващия работен ден
➢ *Бързо обслужване*	В рамките на 20 минути: • ще приемем Вашите документи • ще Ви предоставим готовите документи • ако е необходимо, ще извършим и консултация с експерт по услугата
➢ *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
➢ *Ще Ви предоставим услугата веднага, когато*	Заявлението съдържа необходимите за разглеждането му данни, информация и документи и/или е въз основа на общо или служебно известни факти или законови презумпции • естеството на услугата го позволява
➢ *Ще Ви уведомим за готовия резултат от услугата*	Когато заявените от Вас документи са готови, включително предсрочно, ще Ви уведомим на посочени от Вас координати – телефон, електронна поща

➢ **<u>На място в ЦАО</u>**

➢ *Стараем се да решим въпроса и*	✓ Обърнете се към служителите ни в ЦАО

да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАО	✓ Поискайте да Ви насочат и свържат с експерта по казуса ✓ При необходимост, обърнете се към Секретаря на Община Златоград
➢ **Пишете ни**	
➢ *Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор*	✓ Пощенски адрес: гр. Златоград, ул. „Стефан Стамболов" № 1 ✓ Електронен адрес: ObA-zlatograd@zlatograd.bg ✓ в обозначената кутия в ЦАО
➢ **Обадете ни се**	
➢ *Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате*	✓ ЦАО: 0897000762, 03071/4577 ✓ Кмет на Общината: 03071/2551 ✓ Заместник - кмет: 03071/2340 ✓ Секретар на община: 03071/2553, 0889534019
➢ **Приемен ден на Кмета на Общината**	
➢ *Всеки понеделник от 10,00 часа до приемане на всички желаещи граждани*	Запишете си час на телефони: 03071/2551 или 0897000764, на електронна поща: ObA-zlatograd@zlatograd.bg и при Техническия сътрудник на кмета
➢ **Информация за Вашата удовлетвореност**	
➢ *Всяка година, до 1 март 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!