



ОБЩИНА ТРЪН



Харта на клиента №2

13.10.2020



ОБЩИНА ТРЪН

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	<ul style="list-style-type: none">гр. Трън, пл. „Владо Тричков“ №1междуселищни автобусни спирки намиращи се в близост до ЦАО.
✓ Паркиране	<ul style="list-style-type: none">безплатно паркиране в близост до ЦАО
✓ Удобно работно време	<ul style="list-style-type: none">от 08.30 до 17.00 ч.удължено работно време при необходимост – до 17.30 ч.
✓ Административно обслужване в селата	<ul style="list-style-type: none">Кметски наместничества по населени места: с. Филиповци, с. Неделково, с. Ездимирци, с. Глоговица, с. Велиново, с. Туроковци, с. Зелениград, с. Главановци, с. Стрезимировци, с. Бусинци, с. Вукан, с. Ерул, с. Лева река, с. Долна Мелна.
✓ Указателни табели за бързо и лесно ориентиране	<ul style="list-style-type: none">за информация за услугитеза гишетата за заявяване и получаване на документикаса
✓ За клиенти със специфични потребности	<ul style="list-style-type: none">ЦАО е на партерния етаж с осигурен адаптиран достъп за придвижване с инвалидни колички, детски колички и др.обслужване с предимство
✓ В ЦАО на Ваше разположение са:	<ul style="list-style-type: none">място и пособия за попълване на документивъзможност за ползване на питейна вода и тоалетнабезплатен интернет
◊ 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 търпениепри спазване на конфиденциалност
✓ Информация за услугите ни ще намерите	<ul style="list-style-type: none">на интернет страницата ни в секция „Административно обслужване“ – по видове услуги с образци на заявленияна място в ЦАО – в хартиени образци на заявления
✓ Съдействие на място в ЦАО ще получите от	<ul style="list-style-type: none">нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които:<ul style="list-style-type: none">ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужванетоще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужванетоще приемат Вашето устно заявление
нашата електронна поща obshtina_tran@mail.bg	<ul style="list-style-type: none">можете да зададете въпрос и ние ще ви отговорим и публикуваме отговораможете да подадете сигнал или предложение и ще Ви отговорим
◊ Предимства на обслужването	
✓ Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер	<ul style="list-style-type: none">за устни запитвания на място или по телефон – в рамките на 20 минутиза писмени запитвания – до 3 работни дни
✓ Бързо обслужване	<ul style="list-style-type: none">в рамките на 20 минути:<ul style="list-style-type: none">ще приемем Вашите документище Ви предоставим готови документи

✓ Ще Ви обслужим само на едно гише и една каса	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ заявлението съдържа необходимите за разглеждането му данни, информация и документи и/или е въз основа на общо или служебно известни факти или законови презумции ▪ естеството на услугата го позволява
✓ Ще Ви предоставим услугата по различни канали за достъп	<ul style="list-style-type: none"> ▪ електронен път ▪ на гише ▪ лицензиран пощенски оператор ▪ факс
<p>Моля, информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба:</p>	
<p>◊ На място в ЦАО</p>	
✓ 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 експерт по казуса
✓ Вашите сигнали, предложения, въпроси или жалби ще получат обективен отговор	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2460, гр. Трън, пл. „Владо Тричков“ №1 ▪ obshtina_tran@mail.bg ▪ в обозначената кутия на входа на общината.
<p>◊ Обадете ни се</p>	
✓ Ще Ви изслушаме и уведоим каква реакция и в какъв срок да я очаквате	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ЦАО: - тел. 07731/ 9616 в.113 – административни услуги - тел. 077333238 – местни данъци и такси ▪ секретар на община – тел. 0886266056 ▪ лице по защита на лични данни – тел. 07731/9616 в.105
<p>◊ Приемни дни</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Достъп до всички структури и служители в общината ✓ Кмет и ✓ заместник-кметове 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ в рамките на работното време ▪ всеки петък от 09.30 до 12.00 часа и от 13.00 до 16.00 ч. ▪ всеки вторник и сряда от 09.00 до 12.00 часа и от 13.00 до 16.00 ч.
<p>◊ Информация за Вашата удовлетвореност</p>	
✓ Всяка година до 1 март в секция „Административно обслужване“ на интернет страницата ще намерите публикуван	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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!

Хартата на клиента /№2/ е в сила от 13.10.2020 г., утвърдена със Заповед РД-05-544/13.10.2020г. на Кмета на общината .