



ОБЩИНА СТРАЖИЦА

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:	
<u>Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)</u>	
➤ Достъпност	<ul style="list-style-type: none">✓ гр. Стражица, ул. „Дончо Узунов“ № 5;✓ ЦАО се намира на комуникативно място в центъра на град Стражица.
➤ Паркиране	<ul style="list-style-type: none">✓ паркинг в непосредствена близост до ЦАО.
➤ Удобно работно време	<ul style="list-style-type: none">✓ всеки работен ден от 8:30 до 17:00 часа, без прекъсване в ЦАО и селата от общината;✓ удължено работно време при необходимост – до 19:00 часа.
➤ Административно обслужване в селата	<ul style="list-style-type: none">✓ 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.
➤ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за	<ul style="list-style-type: none">✓ работно време;✓ гишетата за заявяване и получаване на документи;✓ информацията за услугите;✓ каса и картови плащания.
➤ За клиенти със специфични потребности	<ul style="list-style-type: none">✓ ЦАО е на партерния етаж в сградата на общината, с осигурен адаптиран достъп за придвижване с инвалидни колички, детски колички и др.;✓ нашите служители ще Ви окажат необходимото експертно съдействие.
➤ В ЦАО на Ваше разположение са	<ul style="list-style-type: none">✓ столове, маси и пособия за попълване на документи, кът с мека мебел;✓ питейна вода и възможност за ползване на тоалетна;✓ безплатен интернет, КИОСК, възможност за сканиране, копиране и принтиране, ПОС терминал.
<u>Добра информираност, бърза и лесна комуникация</u>	
➤ 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 официалния сайт на Община Стражица https://strazhitsa.egov.bg/ в секция „Административно обслужване“, където може да заявите и електронни административни услуги;✓ на място в ЦАО:<ul style="list-style-type: none">• електронно чрез информационен КИОСК;• на хартиен носител по видове услуги, с лесни и опростени образци;✓ в кметствата и кметските наместничества от състава на Община Стражица.
➤ Съдействие на място в ЦАО ще получите от	<ul style="list-style-type: none">✓ нашите служители в ЦАО и/или в селата от общината, които:<ul style="list-style-type: none">• ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването;• ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването.• ще приемат Вашето устно заявление.
<u>Предимства на обслужването</u>	
➤ Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер	<ul style="list-style-type: none">✓ за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути;✓ за 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 документи;• ще Ви предоставим готовите документи;• ако е необходимо, ще извършим и консултация с експерт по услугата.
➤ Ще ви обслужим само на едно гише	<ul style="list-style-type: none">✓ в ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга:<ul style="list-style-type: none">• 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/искането 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.
➤ Проверете статуса на Вашата услуга онлайн	✓ на интернет страницата ни можете да проверите статуса на заявената от Вас услуга.
➤ 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.
➤ Ще Ви предоставим услугата по различни канали за достъп	<ul style="list-style-type: none"> ✓ електронен път на електронна поща; ✓ по електронен път чрез системата за сигурно електронно връчване; ✓ на гише; ✓ лицензиран пощенски оператор. ✓ факс

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

На място в ЦАО

➤ Стараям 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, обърнете се към началника на отдел „Административно-правно, информационно обслужване и гражданско състояние“.
--	---

Пишете ни

➤ Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор	<ul style="list-style-type: none"> ✓ пощенски адрес: 5150, гр. Стражица, ул. „Дончо Узунов“ № 5; ✓ електронен адрес: obshtina@strazhitsa.egov.bg; ✓ онлайн формата за контакт на интернет страницата ни; ✓ в обозначената кутия в ЦАО и в селата от общината.
---	---

Обадете ни се

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

Приемни дни

➤ Кмет:	✓ Йордан Цонев - вторник от 10:00 до 11:30 часа;
➤ Заместник-кмет по Регионално развитие и устройство на територията:	✓ Евгени Енев - четвъртък от 10:00 до 11:30 часа;
➤ Заместник-кмет по икономика, финанси и хуманитарни дейности:	✓ Мария Бъчварова - сряда от 10:00 до 11:30 часа;
➤ Кметове на кметства и кметски наместници	✓ в рамките на работното време – 8:30 до 17:00 часа.

Информация за Вашата удовлетвореност

➤ Всяка година, до 1 март в секция „Административно обслужване“ ще намерите публикуван	<ul style="list-style-type: none"> ✓ годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с: <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.
➤ Ангажираме се активно да търсим Вашите предложения, мнения, коментари и оплаквания, които можете да дадете, като използвате:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ поща; ✓ електронна поща – obshtina@strazhitsa.egov.bg; ✓ интернет страницата на общината; ✓ обозначената кутия в ЦАО и в селата от общината; ✓ анкетни карти; ✓ приемни дни на кмета на общината, кметовете на кметства и кметските наместници

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

Хартата на клиента е в сила от 16.02.2022 г. утвърдена със Заповед № 246 от 16.02.2022 г. на кмета на община Стражица

