# ОБЩИНА ЗЛАТАРИЦА

## 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:**

| ДОБРА ИНФОРМИРАНОСТ, БЪРЗА И ЛЕСНА КОМУНИКАЦИЯ | |
|---|---|
| ➢ *Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО:* | Центърът за административно обслужване (ЦАО) се намира на комуникативно място, в центъра на гр. Златарица, ул. „Стефан Попстоянов" №22. Сградата се намира на 200 м от спирката на обществения транспорт. |
| ➢ *Паркиране* | Безплатно паркиране в близост до Центъра за обслужване на клиенти. |
| ➢ *Удобно работно време* | Всеки работен ден от 8:30 ч. до 17:00 часа, с възможност за удължено работно време до 19:00 ч. |
| ➢ *Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за* | ✓ Работно време;<br>✓ Гишета за заявяване и заплащане на услуги;<br>✓ Информация за услугите. |
| ➢ *За клиенти със специфични потребности* | ✓ ЦАО е на първи етаж в сградата на Община Златарица;<br>✓ Изградена е рампа, чрез която е осигурен достъп за хора с увреждания;<br>✓ Обслужване на гише с предимство. |
| ➢ *В ЦАО на Ваше разположение са* | ✓ столове, маси и пособия за попълване на документи;<br>✓ безплатен интернет;<br>✓ възможност за сканиране, копиране и принтиране;<br>✓ възможност за ползване на тоалетна. |

| 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 „Електронни административни услуги": https://zlataritsa.bg/wps/portal/municipality-zlataritsa/administrative-services/e-services може да заявите желаната от Вас услуга електронно;<br>✓ На интернет страницата ни, в секция „Административни услуги": https://zlataritsa.bg/wps/portal/municipality-zlataritsa/administrative- |

| | |
|---|---|
| | services/admin-services, където ще намерите опростени образци и ще знаете предварително цените на услугите;<br>✓ На място в ЦАО, в сградата на Общината, където ще намерите лесни и опростени образци за услугите, техните срокове за предоставяне, такси и цени:<br>✓ За останалите населена места на общината: в сградите на кметствата;<br>✓ По телефони: 0615/3-56-31, 0877205654<br>https://zlataritsa.bg/wps/portal/municipality-zlataritsa/contacts/municipality.contacts |
| ➢ *Съдействие на място в ЦАО ще получите от* | ✓ Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които:<br>• ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването;<br>• ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването. |
| ➢ *На e-mail obshtina@zlataritsa.bg* | ✓ Можете да зададете въпроси и ние ще Ви отговорим. |
| ➢ *Активен Facebook профил* | ✓ Във Facebook – група „Община Златарица“ ще откриете интересна и актуална информация |

| **ПРЕДИМСТВА НА ОБСЛУЖВАНЕТО** | |
|---|---|
| ➢ *Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер* | ✓ За устни запитвания на място или по телефона – на момента;<br>✓ Ако е необходима допълнителна проверка – в рамките на 20 минути;<br>✓ До 5 работни дни, ако запитванията са постъпили по пощата или по електронната поща. |
| ➢ *Бързо обслужване* | В рамките на 20 минути:<br>• ще приемем Вашите документи;<br>• ще Ви предоставим готовите документи;<br>• ако е необходимо, ще извършим и консултация с експерт по услугата. |
| ➢ *Ще ви обслужим само на едно гише и една каса* | В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга:<br>• да посещавате повече от едно гише;<br>• да посещавате два пъти едно и също гише. |
| ➢ *Ще Ви предоставим услугата в рамките на деня, 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;<br>• естеството на услугата го позволява. |
| ➢ *Проверете статуса на Вашата услуга онлайн* | ✓ В ЦАО може 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 и др. |

**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* | ✓ обърнете се към служителите ни в ЦАО;<br>✓ поискайте да Ви насочат и свържат с експерта по казуса;<br>✓ при необходимост, обърнете се към Секретаря на Общината. |

| ПИШЕТЕ НИ | |
|---|---|
| ➢ *Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор* | ✓ пощенски адрес: 5090, гр. Златарица, ул. „Стефан Попстоянов” №22;<br>✓ електронен адрес: obshtina@zlataritsa.bg;<br>✓ в обозначената кутия в ЦАО. |

| ОБАДЕТЕ НИ СЕ | |
|---|---|
| ➢ *Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате* | ✓ Център за административно обслужване: 0615/3-56-31;<br>✓ Секретар на Община: 0615/3-55-51. |

| ПРИЕМЕН ДЕН НА КМЕТА НА ОБЩИНАТА | |
|---|---|
| ➢ *Всеки понеделник от 13:30 до 16:30 часа* | Запишете си час в ЦАО или на телефон 0615/3-54-20. |

| ИНФОРМАЦИЯ ЗА ВАШАТА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ | |
|---|---|
| ➢ *Всяка година, до 1 април в секция „Административно обслужване“ ще намерите публикуван:* | Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с:<br>• получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка;<br>• резултатите от измерването на удовлетвореността Ви;<br>• предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване. |

**БЛАГОДАРИМ ВИ ЗА ВАШЕТО УЧТИВО ОТНОШЕНИЕ И УВАЖЕНИЕ ПРИ КОМУНИКАЦИЯТА С НАС!**