



# ОБЩИНА ВЪРБИЦА

## 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)

<i>Лесен достъп с личен транспорт до ЦАО: гр.Върбица, ул. „Септемврийско въстание” № 40</i>	Центърът за административно обслужване се намира на комуникативно място в центъра на гр.Върбица, ул. „Септемврийско въстание” № 40 в сградата на Общинска администрация
➤ <i>Паркиране</i>	Паркинг в непосредствена близост до Центъра за административно обслужване
➤ <i>Удобно работно време</i>	Всеки работен ден от 08:00 ч. до 17:00 ч.
➤ <i>Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Работно време</li><li>✓ Гише за заявяване и получаване на документи</li><li>✓ Информация за услугите</li></ul>
➤ <i>За клиенти със специфични потребности</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ ЦАО е на първия етаж в сградата на Община Върбица</li><li>✓ Осигурен е адаптиран достъп до ЦАО</li><li>✓ Нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО</li></ul>
➤ <i>В ЦАО на Ваше разположение са</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ столове, маси и пособия за попълване на документи</li><li>✓ питейна вода и възможност за ползване на тоалетна</li><li>✓ безплатен интернет</li></ul>

### Добра информираност, бърза и лесна комуникация

➤ <i>Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Любезно, с лично отношение, уважение и търпение при спазване на конфиденциалност</li></ul>
➤ <i>Информация за</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ На интернет страницата ни, в секция „Административно</li></ul>

услугите ни ще намерите	обслужване“, където може да заявите желаната от Вас услуга електронно ✓ На място в ЦАО – на хартиен носител, по видове услуги, с утвърдени образци на заявления
➤ Съдействие на място в ЦАО ще получите от	✓ Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, 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> </ul>
➤ В секция „Сигнали, мнения и препоръки“ на нашата интернет страница: <a href="http://www.varbitsa.org">www.varbitsa.org</a>	✓ Можете да зададете въпрос, да подадете предложение, сигнал, похвала или оплакване: щя Ви отговорим и ще Ви изпратим отговор
➤ Активен Facebook профил	✓ На страницата ни във Facebook ще откриете интересна информация за нашите активности

#### Предимства на обслужването

➤ Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ За устни запитвания на място или по телефона - на момента</li> <li>✓ Ако е необходима допълнителна проверка - в рамките на 20 минути</li> <li>✓ За писмени запитвания – до 3 работни дни</li> </ul>
➤ Бързо обслужване	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>
➤ Ще ви обслужим само на едно гише	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>
➤ Ще Ви предоставим услугата веднага, когато	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ заявлението 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>
➤ 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

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

#### На място в ЦАО

- |  |   |
|--|---|
| <p>➤ <i>Старам се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАО</i></p> | <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 секретаря на общината</li></ul> |
|--|---|

#### Пишете ни

- |   |  |
|---|--|
| <p>➤ <i>Вашият сигнал, предложение или жалба ще получат обективен отговор</i></p> | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Пощенски адрес: 9870, гр. Върбица, ул. „Септемврийско въстание” № 40</li><li>✓ Електронен адрес: <a href="mailto:obshtina@varbitsa.org">obshtina@varbitsa.org</a></li><li>✓ в обозначената кутия в ЦАО</li></ul> |
|---|--|

#### Обадете ни се

- |   |   |
|---|---|
| <p>➤ <i>Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате</i></p> | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ ЦАО: телефон за връзка 05391/2131</li></ul> |
|---|---|

#### Приемни дни

- |  |  |
|--|--|
| <p>➤ <i>Достъп до:<br/>Кмет и заместник-кмет</i></p> | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Кмет на Община: четвъртък от 14:00 до 17:00 часа</li><li>✓ Зам.-кмет на Община: вторник и петък от 14:00 до 17:00 часа</li></ul> |
|--|--|

#### Информация за Вашата удовлетвореност

- |  |   |
|--|---|
| <p>➤ <i>Всяка година, до 1 март в секция „Административно обслужване“ ще намерите публикуван</i></p> | <p>Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с:</p> <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> |
|--|---|

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