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*	▪ *гр. Трън, пл. „Владо Тричков" №1* ▪ *междуселищни автобусни спирки намиращи се в близост до ЦАО.*
✓ *Паркиране*	▪ *безплатно паркиране в близост до ЦАО*
✓ *Удобно работно време*	▪ *от 08.30 до 17.00 ч.* ▪ *удължено работно време при необходимост – до 17.30 ч.*
✓ *Административно обслужване в селата*	▪ *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*	▪ *за информация за услугите* ▪ *за гишетата за заявяване и получаване на документи* ▪ *каса*
✓ *За клиенти със специфични потребности*	▪ *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:*	▪ *място и пособия за попълване на документи* ▪ *възможност за ползване на питейна вода и 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" – по видове услуги с образци на заявления* ▪ *на място в ЦАО – в хартиени образци на заявления*
✓ *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* – *ще приемат Вашето устно заявление*
нашата електронна поща obshtina_tran@mail.bg	▪ *можете да зададете въпрос и ние ще ви отговорим и публикуваме отговора* ▪ *можете да подадете сигнал или предложение и ще Ви отговорим*
◇ *Предимства на обслужването*	
✓ *Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер*	▪ *за устни запитвания на място или по телефон – в рамките на 20 минути* ▪ *за писмени запитвания – до 3 работни дни*
✓ *Бързо обслужване*	▪ *в рамките на 20 минути:* - *ще приемем Вашите документи* - *ще Ви предоставим готови документи*

✓ Ще Ви обслужим само на едно гише и една каса	▪ 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 презумции ▪ естеството на услугата го позволява
✓ Ще Ви предоставим услугата по различни канали за достъп	▪ електронен път ▪ 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	
✓ Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага – в рамките на престоя Ви в ЦАО	▪ 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	▪ 2460, гр. Трън, пл. „Владо Тричков" №1 ▪ obshtina_tran@mail.bg ▪ в обозначената кутия на входа на общината.
Обадете ни се	
✓ Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да я очаквате	▪ 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
Приемни дни	
✓ Достъп до всички структури и служители в общината	▪ в рамките на работното време
✓ Кмет и	▪ всеки петък от 09.30 до 12.00 часа и от 13.00 до 16.00 ч.
✓ заместник-кметове	▪ всеки вторник и сряда от 09.00 до 12.00 часа и от 13.00 до 16.00 ч.
Информация за Вашата удовлетвореност	
✓ Всяка година до 1 март в секция „Административно обслужване" на интернет страницата 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!

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 .