



# ОБЩИНА МАДЖАРОВО

## 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:**

<b>Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)</b>	
✓ Лесен достъп до ЦАО: в административната сграда на общината - гр.Маджарово, ул.Петър Ангелов №1	В рамките на града не е необходим обществен транспорт.
✓ Паркиране	Безплатен паркинг в близост до ЦАО
✓ Удобно работно време	от 8:00 до 17:00 часа
✓ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• работното време</li> <li>• гишетата за заявяване и получаване на документи</li> <li>• информация за услугите</li> </ul>
✓ За клиенти със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• осигурен е адаптиран достъп до ЦАО: има изградена рампа за придвижване с инвалидни колички, детски колички и др.</li> <li>• обслужване на самостоятелно гише</li> <li>• служителите ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО</li> </ul>
✓ В ЦАО на Ваше разположение са:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• столове, маси и пособия за попълване на документи</li> <li>• възможност за сканиране, копиране и принтиране</li> </ul>
<b>Добра информираност, бърза и лесна комуникация</b>	
✓ Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	<ul style="list-style-type: none"> <li>• любезно, с лично отношение, уважение и търпение</li> <li>• при спазване на конфиденциалност</li> </ul>
✓ Информация за услугите ни ще намерите:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• на интернет страницата ни: <a href="http://www.madzharovo.bg">www.madzharovo.bg</a> в секция „Административно обслужване“</li> <li>• на място в ЦАО: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите: информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя</li> </ul> </li> </ul>

✓ <b>Съдействие на място в ЦАО ще получите от</b>	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>
✓ <b>На нашата интернет страница <a href="http://www.madzharovo.bg">www.madzharovo.bg</a></b>	✓ в секция «Административни услуги» ще намерите формуляри за най-често предоставяните услуги <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ на имейла на общината - <a href="mailto:madjarovo@abv.bg">madjarovo@abv.bg</a>: <ul style="list-style-type: none"> <li>• можете да зададете въпрос - ще Ви отговорим</li> <li>• можете да подадете сигнал или предложение и ще Ви бъде отговорено</li> </ul> </li> </ul>
<b>▶ Предимства на обслужването</b>	
✓ <b>Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути</li> <li>• за писмени запитвания – до 3 работни дни</li> </ul>
✓ <b>Бързо обслужване</b>	В рамките на 20 минути: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ще приемем Вашите документи</li> <li>✓ ще Ви предоставим готовите документи</li> </ul>
✓ <b>Ще ви обслужим само на едно гише</b>	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>
✓ <b>Ще Ви предоставим услугата веднага, когато</b>	<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>
✓ <b>Ще Ви уведомим за готовия резултат от услугата</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• когато документът Ви е готов, включително предсрочно, ще Ви уведомим на посочени от Вас координати – телефон, електронна поща.</li> </ul>

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

## ▶ На място в ЦАО

- ✓ **Старам 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 да Ви свържат с експерта по казуса
  - при необходимост се обърнете към директора на дирекция „Административно обслужване“

## Пишете ни

✓ **Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор**

Може да ги подадете:

- 6480, гр.Маджарово, ул. „Петър Ангелов” №1
- madjarovo@abv.bg
- в обозначената кутия

## Обадете ни се

✓ **Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате**

За връзка с:

- ЦАО: 03720 2514
- секретар/ директор на дирекция: 03720 2347

## 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:

- ✓ 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!**