О Б Щ И Н А С Т Р А Ж И Ц А

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)	
➢ ***Достъпност***	✓ гр. Стражица, ул. „Дончо Узунов“ № 5; ✓ ЦАО се намира на комуникативно място в центъра на град Стражица.
➢ ***Паркиране***	✓ паркинг в непосредствена близост до ЦАО.
➢ ***Удобно работно време***	✓ 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***	✓ 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***	✓ работно време; ✓ гишетата за заявяване и получаване на документи; ✓ информацията за услугите; ✓ каса и картови плащания.
➢ ***За клиенти със специфични потребности***	✓ 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***	✓ 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.
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 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: • електронно чрез информационен КИОСК; • на хартиен носител по видове услуги, с лесни и опростени образци; ✓ в кметствата и населените места от състава на община Стражица.
➢ ***Съдействие на място в ЦАО ще получите от***	✓ нашите служители в ЦАО и/или в селата от общината, които: • ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването; • ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването. • ще приемат Вашето устно заявление.
Предимства на обслужването	
➢ ***Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер***	✓ за устни запитвания на място или по телефона - 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 готовите документи; • ако е необходимо, ще извършим и консултация с експерт по услугата.
➢ ***Ще ви обслужим само на едно гише***	✓ 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/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***	✓ 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	
➢ ***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 експерта по казуса. ✓ При необходимост, обърнете се към директора на дирекция „Обща администрация“.
Пишете ни	
➢ ***Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор***	✓ 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***	✓ ЦАО: • тел. 06161/ 4351, 4353 – административни услуги; • тел. 06161/ 4355 – местни данъци и такси. ✓ Директор дирекция „Обща администрация“: 06161/4344; ✓ секретар на община – 06161/4300; ✓ лице по защита на личните данни – 06161/4324.
Приемен дни	
➢ ***Кмет:*** ➢ ***Заместник-кмет по Регионално развитие и устройство на територията:*** ➢ ***Заместник-кмет по икономика, финанси и хуманитарни дейности:*** ➢ ***Кметове на кметства и кметски наместници***	✓ Йордан Цонев - вторник от 10:00 до 11:30 часа; ✓ Стела Соколова - сряда от 10:00 до 11:30 часа; ✓ 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***	✓ 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.
➢ ***Ангажираме се активно да търсим Вашите предложения, мнения, коментари и оплаквания, които можете да дадете, като използвате:***	✓ 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 06.02.2024 г., утвърдена със Заповед № 216 от 06.02.2024 г. на кмета на община Стражица