



УТВЪРДИЛ:

Инж.НАЙДЕН НАЙДЕНОВ

Кмет на Община Ябланица

25.08.2020г.

Община Ябланица

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)

➤ Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО: град Ябланица, пл. "Възраждане" 3	Спирка „Централен площад“
➤ Паркиране	Безплатен паркинг до общината и осигурени 1 бр. места за инвалиди със съответен режим
➤ Удобно работно време	От 08,00 до 17.00
➤ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за	<ul style="list-style-type: none">✓ Работно време✓ Гишетата за заявяване и получаване на документи✓ Информацията за услугите

<p>➤ <i>За клиенти със специфични потребности</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ На партерния етаж е поставен звънец за извикване на служители от ЦАО за обслужване на клиенти със специфични потребности. ✓ Място за придвижване с инвалидни колички, детски колички и др. - на входа на общината
<p>➤ <i>В ЦАО на Ваше разположение са</i></p>	<p>Столове, маси и пособия за попълване на документи, питейна вода и възможност за ползване на тоалетна безплатен интернет.</p>

Добра информираност, бърза и лесна комуникация

<p>➤ <i>Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Любезно, с лично отношение, уважение и търпение при спазване на конфиденциалност
<p>➤ <i>Информация за услугите ни ще намерите</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ На интернет страницата ни, в секция „Електронни услуги“ , където може да заявите желаната от Вас услуга електронно ✓ Чрез единен портал за заявяване, заплащане и получаване на електронни документи, подържан от ДА „Електронно управление“ на адрес: www.egov.bg ✓ На място в ЦАО: на информационното табло, до което ще намерите и лесни и опростени образци за услугите и на хартиен носител. ✓ По телефон 06991/21-26, вътр.118,119,120
<p>➤ <i>Съдействие на място в ЦАО ще получите от</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които: <ul style="list-style-type: none"> • ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването • ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването
<p>➤ <i>В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ще намерите отговори на най-често задаваните въпроси ✓ Можете да зададете въпрос: ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора
<p>➤ <i>Активен Facebook профил</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ На страницата ни във Facebook „Ябланица днес“ ще откриете интересна информация за нашите активности, както и архивни документи;

Предимства на обслужването

➤ <i>Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ За устни запитвания на място или по телефона - на момента ✓ Ако е необходима допълнителна проверка - в рамките на 15 минути ✓ За писмени запитвания - в рамките на следващия работен ден
➤ <i>Бързо обслужване</i>	<p>В рамките на 15 минути:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ще приемем Вашите документи • ще Ви предоставим готовите документи • ако е необходимо, ще извършим и консултация с експерт по услугата
➤ <i>Ще ви обслужим само на едно гише</i>	<p>В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга:</p> <ul style="list-style-type: none"> • да посещавате повече от едно гише • да посещавате два пъти едно и също гише
➤ <i>Ще Ви предоставим услугата веднага, когато</i>	<p>Заявлението съдържа необходимите за разглеждането му данни, информация и документи и/или е въз основа на общо или служебно известни факти или законови презумпции и естеството на услугата го позволява.</p>
➤ <i>Проверете статуса на Вашата услуга</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ За да проверите статуса на заявената от Вас услуга ✓ телефон 06991/21-26, вътр.118,119,120
➤ <i>Ще Ви уведомим за готовия резултат от услугата</i>	<p>Когато заявените от Вас документи са готови, включително предсрочно, ще Ви уведомим на посочени от Вас координати – телефон, електронна поща</p>

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

На място в ЦАО

- *Стараме 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 секретаря на община Ябланица

Пишете ни

- *Вашиите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор*
- ✓ Пощенски адрес: Община Ябланица, пощенски код 5750, гр.Ябланица, площад, "Възраждане" 3
- ✓ Електронен адрес: kmet_yablanitsa@mail.bg
- ✓ в обозначената кутия в ЦАО

Обадете ни се

- *Ще Ви изслушаме и уведомим*
- ✓ ЦАО: 06991 21-26 вътр.(118,119,120)

каква реакция и в какъв срок да очаквате

✓ Кмет на Община: 0886901907

Приемен ден на Кмета на Общината

- *Всеки вторник от 9.00 до 12.00 часа и четвъртък от 14 до 17.00 часа* Запишете си час в ЦАО или на телефон 06990/21-26

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

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