ОБЩИНА СУХИНДОЛ

Харта на клиента

Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:

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: [*	Спирката на обществения транспорт се намира на 50 м.от сградата на Община Сухиндол ЦАО се намира на комуникативно място в центъра на гр. Сухиндол ул. „Росица“ № 115
➢ *Паркиране*	Паркинг в непосредствена близост до Центъра за административно обслужване
➢ *Удобно работно време*	Всеки работен ден от 8:30 ч. до 17:30 ч., без прекъсване
➢ *Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за*	✓ работното време ✓ гише за заявяване и получаване на документи ✓ информация за услугите
➢ *За клиенти със специфични потребности*	✓ ЦАО е на I етаж в сграда на Община Сухиндол ✓ осигурен достъп за хора с увреждания ✓ нашите служители ще ви окажат необходимото експертно съдействие
➢ *В ЦАО на Ваше разположение са*	✓ столове, маси и пособия за попълване на документи ✓ безплатен интернет ✓ възможност за ползване на тоалетна

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 Сухиндол с адрес: https://www.suhindol.bg/, в секция „Административно обслужване“, където освен административни услуги, може да заявите и електронни административни услуги; ✓ на място в ЦАО – на хартиен носител, по видове услуги, с утвърдени образци на заявления/искания за услугите; ✓ на телефон 0700 13162

ОБЩИНА СУХИНДОЛ

Харта на клиента

➢ *Съдействие на място в ЦАО ще получите от*	✓ От служителите в ЦАО и при необходимост от експерти в различни направления, които: • ще отговорят на въпросите ви по повод обслужването • ще ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването
➢ *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*	✓ За устни запитвания на място или по телефона - на момента ✓ Ако е необходима допълнителна проверка - 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 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*	✓ В ЦАО 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

ОБЩИНА СУХИНДОЛ

ОБЩИНА СУХИНДОЛ

Харта на клиента

С ЛИЦЕ КЪМ ХОРАТА
www.egov.bg

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 секретаря на общината

Пишете ни

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

- ✓ Пощенски адрес: 5240, гр. Сухиндол, ул. „Росица“ № 115
- ✓ Електронен адрес: kmet@suhindol.egov.bg
- ✓ в обозначената кутия в ЦАО

Обадете ни се

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

- ✓ ЦАО

телефони за връзка: 06136 2912;

0700 13162

Телефоните са стационарни.

Обаждането се таксува според вашия тарифен план.

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!