



ОБЩИНА УГЪРЧИН



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 Угърчин, пл. "Свобода" 1	✓ Спирка „Централен площад“
➤ Паркиране	✓ Безплатен паркинг до общината и осигурени 1 брой места за инвалиди със съответен режим
➤ Удобно работно време	✓ От 08.00 часа до 17.00 часа
➤ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за	✓ Информация за услугите ✓ Гишетата за заявяване и получаване на документи ✓ Каса и картови плащания
➤ За клиенти със специфични потребности	✓ ЦАО е на партерния етаж с осигурен адаптиран достъп за придвижване с инвалидни колички, детски колички и други помощни средства ✓ Обслужване с предимство ✓ Нашите служители ще Ви окажат необходимото внимание и съдействие по време на престоя
➤ В ЦАО на Ваше разположение са	✓ Столове, маси и пособия за попълване на документи ✓ Питейна вода и възможност за ползване на тоалетна ✓ Безплатен интернет



ОБЩИНА УГЪРЧИН



Добра информираност, бърза и лесна комуникация

➤ <i>Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат</i>	✓ Любезно, с лично отношение, уважение и търпение при спазване на конфиденциалност
➤ <i>Информация за услугите ни ще намерите</i>	✓ На интернет страницата на общината в секция „Административно обслужване“ – по видове услуги с образци на заявления ✓ На интернет страницата на общината 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, на което ще намерите и лесни и опростени образци за услугите и на хартиен носител ✓ По телефон 06931/21 21, вътр.109 и 120
➤ <i>Съдействие на място в ЦАО ще получите от</i>	✓ 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
➤ <i>В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница</i>	✓ Ще намерите отговори на най-често задаваните въпроси ✓ Можете да зададете въпрос: ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора

Предимства на обслужването

➤ <i>Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</i>	✓ За устни запитвания на място или по телефона - на момента ✓ Ако е необходима допълнителна проверка - в рамките на 20 минути ✓ За писмени запитвания –до 5 работни
--	---



ОБЩИНА УГЪРЧИН



➤ <i>Бързо обслужване</i>	✓ 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
➤ <i>Ще ви обслужим само на едно гише</i>	✓ В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга: • да посещавате повече от едно гише • да посещавате два пъти едно и също гише
➤ <i>Ще Ви предоставим услугата веднага, когато</i>	✓ 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.
➤ <i>Проверете статуса на Вашата услуга онлайн</i>	✓ За да проверите статуса на заявената от Вас услуга телефон 06931/21-21, вътр.109
➤ <i>Ще Ви уведомим за готовия резултат от услугата</i>	✓ Електронен път ✓ На гише ✓ Лицензиран пощенски оператор

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

На място в ЦАО

➤ <i>Старам се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАО</i>	✓ 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 Угърчин
---	---

Пишете ни

➤ <i>Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор</i>	✓ 5580, град Угърчин, площад „Свобода“ № 1 ✓ Община Угърчин ✓ Електронен адрес: obshtina@ugdrchin.com ✓ в обозначената кутия пред ЦАО
---	---



ОБЩИНА УГЪРЧИН



Обадете ни се

➤ <i>Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате</i>	✓ ЦАО: 06931 21-21, вѣтр. 109 ✓ Секретар на община: 06931 21 21, вѣтр. 102 ✓ Отдел ГРАО и архив: 06931 21 21, вѣтр. 120 ✓ Отдел Местни приходи: 06931 21 21, вѣтр. 109 ✓ Отдел УТТИЕЧ: 06931 21 21, вѣтр. 117
--	---

Приемен ден на Кмета на Общината

➤ <i>Всеки вторник от 9.00 до 12.00 часа и четвъртък от 14 до 17.00 часа</i>	✓ Запишете си час на тел:06931/2121
--	--

Информация за Вашата удовлетвореност

➤ <i>Всяка година, до 1април в секция „Административно обслужване“ ще намерите публикуван</i>	✓ 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 е в сила от 31.12.2020 година, утвърдена със Заповед № 386 от 31.12.2020 година на Кмета на Община Угърчин.