ОБЩИНА ЕЛЕНА

5070 гр. Елена, ул. „Иларион Макариополски" № 24
тел. 06151 / 61-32, факс 06151 / 65-10
e-mail: obshtina@elena.bg
web: www.elena.bg

ЗАПОВЕД

№ РД.02.05 - 357

гр. Елена, 01.06.2022 г.

На основание чл. 44, ал. 2 от Закона за местното самоуправление и местната администрация и 21, ал. 1 от Наредбата за административно обслужване, Приета с ПМС № 246 от 13.09.2006 г., посл. изм. ДВ, бр. 90 от 29.10.2021 г,

УТВЪРЖДАВАМ:

Актуализирана **ХАРТА на клиента на община Елена**, представляваща неразделна част от настоящата заповед.

Хартата да се публикува на официалната интернет страницата на общината и да се постави на таблото в Центъра за административно обслужване.

Копие от заповедта да се връчи срещу подпис на служителите на общинската администрация, които са на пряко подчинение на кмета на общината; на директорите на дирекции – за запознаване на всички служители на тяхно подчинение; на кметовете на кметства и кметските наместници – за сведение и изпълнение.

Настоящата заповед отменя Харта на клиента на община Елена, утвърдена със заповед РД.02.05-485 / 15.07.2020 г. от кмета на община Елена.

Контрол по изпълнението на заповедта възлагам на секретаря на общината.

инж. ДИЛЯН МЛЪЗЕВ
Кмет на община ЕЛЕНА

ОБЩИНА ЕЛЕНА
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: [адрес]*	Сградата на Община Елена се намира на 400 м. от Автогара Елена, която предоставя обществен транспорт ЦАО се намира на комуникативно място в центъра на гр. Елена ул. „Иларион Макариополски“ № 24
➢ *Паркиране*	Паркинг в непосредствена близост до Центъра за административно обслужване
➢ *Удобно работно време*	ЦАО и отдел „Местни приходи“: от 08:30 ч. до 17:30 ч., без прекъсване
➢ *Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за*	✓ работното време ✓ гишета за заявяване и получаване на документи ✓ информация за услугите
➢ *За клиенти със специфични потребности*	✓ ЦАО е на I етаж в сградата на Община Елена ✓ изградена е рампа, чрез която е 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 Елена с адрес: https://www.elena.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 06151/6261; 0700 14283

➢ *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 нашата дейност

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

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: 5070, гр. Елена, ул. „Иларион Макариополски“ № 24 ✓ Електронен адрес: obshtina@elena.bg ✓ в обозначената кутия в ЦАО
Обадете ни се	
➢ *Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате*	✓ ЦАО **телефон за връзка: 06151/6261; 0700 14283** **Телефоните са стационарни.** **Обаждането се таксува според Вашия тарифен план.**
Приемен ден на кмета на Общината	
➢ *Всеки вторник от 9:00 ч. до 12:00 ч.*	Запишете си предварително час: ✓ **на място в Центъра за административно обслужване (ЦАО)** ✓ **на телефон: 06151/6261; 0700 14283**
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: ✓ **получена и анализирана информация от Вашата обратна връзка** ✓ **резултати 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!