

ОБЩИНА ГЕНЕРАЛ ТОШЕВО

ОБЛАСТ ДОБРИЧ

9500 Генерал Тошево, ул. "Васил Априлов" № 5, www.toshevo.org

Тел.: 05731/20-20, Факс: 05731/25-05, mail@toshevo.org



ЗАПОВЕД

№ ...660

гр. Генерал Тошево, ...07... юли 2020 г.

На основание чл.44,ал.1,ал.2 от ЗМСМА, във връзка с чл.21, ал.1 от Наредбата за административното обслужване

УТВЪРЖДАВАМ:

Харта на клиента на Общинска администрация Генерал Тошево, която регламентира взаимоотношенията между гражданите и общинска администрация, с цел подобряване качеството на административното обслужване, считано от датата на издаване на настоящата заповед.

Тази заповед отменя Харта на клиента на Общинска администрация Генерал Тошево, приета със заповед №1352/ 04.12.2015г.

Утвърдената харта на клиента да се сведе до знанието на всички служители от Общинска администрация Генерал Тошево.

Хартата да се публикува във вътрешната мрежа, на официалната страница на Община Генерал Тошево, във вестник Добруджански глас и да се постави на видно място пред ЦАО и отдел МДТ за запознаване на гражданите с нея.

Контрола по изпълнението на заповедта възлагам на Катерина Николова - секретар и на Доротея Христова -началник отдел „ИОТ и УС“ при Община Генерал Тошево.

Настоящата заповед да се сведе за изпълнение.

ВАЛЕНТИН ДИМИТРОВ
Кмет на Община Генерал Тошево



ISO 9001 – Система за управление на качеството на услугите за гражданите

ISO 14001 -Система за управление на околната среда



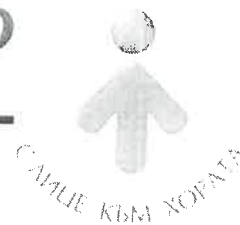


ОБЩИНА ГЕНЕРАЛ ТОШЕВО

ОБЛАСТ ДОБРИЧ

9500 Генерал Тошево, ул. "Васил Априлов" № 5, www.toshevo.org

Тел.: 05731/20-20, Факс: 05731/25-05, mail@toshevo.org



УТВЪРЖДАВАМ:
ВАЛЕНТИН ДИМИТРОВ
КМЕТ НА ОБЩИНА ГЕНЕРАЛ ТОШЕВО
Заповед № / .07.2020г.

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:

1. Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)

- ✓ Лесен достъп до Център за административно обслужване /ЦАО/ при Община Генерал Тошево: гр. Генерал Тошево, ул. „Васил Априлов“ № 5, етаж 1.
- ✓ Обособени работни места за услуги към отдел Местни данъци и такси - гр. Генерал Тошево, ул. „Васил Априлов“ № 5, етаж 1. стая 108 и стая 109.
- ✓ **Паркиране** - безплатен паркинг пред сградата на общината и осигурени 2 броя инвалидни места със съответен режим.
- ✓ **Удобно работно време** - от 08:00 до 17:00 часа.
- ✓ **Указателни табели** за лесно и бързо ориентиране за заявяване и получаване на документи, информацията за услугите.

За клиенти със специфични потребности - ЦАО е на партерния етаж с осигурен адаптиран достъп, място за придвижване с инвалидни колички, детски колички и др.

В ЦАО на Ваше разположение са столове, маса и пособия за попълване на документи, безплатен интернет, питейна вода и възможност за ползване на тоалетна.

2. Добра информираност, бърза и лесна комуникация

Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат – любезно, при спазване на конфиденциалност, с уважение и търпение.

Информация за услугите ни ще намерите

- ✓ на интернет страницата ни, в секция „Административно обслужване“
- ✓ на място: информационен киоск на първи етаж на общинска администрация



ISO 9001 – Система за управление на качеството на услугите за гражданите

ISO 14001 - Система за управление на околната среда



- ✓ на хартиен носител – на информационни табла

Съдействие на място в ЦАО ще получите от нашите служители в ЦАО и/или нашите специалисти, които: ще отговорят на въпросите Ви, ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването.

В раздел „Жалби, искания и сигнали“ на нашата интернет страница можете да зададете въпрос, можете да подадете сигнал или предложение.

3. 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

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

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 началника на отдел „Информационно обслужване и технологии и управление на собствеността“ (ИОТУС)

- ✓ **Пишете ни**

Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор

- 9500, гр. Генерал Тошево, ул. „Васил Априлов“ № 5;
- електронна поща - mail@toshevo.org ;
- онлайн формата за контакт на интернет страницата ни;
- в обозначената кутия на партерния етаж в общинска администрация.

- ✓ **Обадете ни се**

Ще Ви изслушаме и уведоим каква реакция и в какъв срок да очаквате 05731/2020

Приемни дни

- ✓ Достъп до всички структури и служители в общината – всеки работен ден;
- ✓ Кмет - понеделник от 13,00 до 15,30 часа;
- ✓ Заместник-кметове – вторник от 13,00 до 15,00 часа.

Информация за Вашата удовлетвореност

Всяка година 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!

