



## ОБЩИНА ДЪЛГОПОЛ



### ХАРТА НА КЛИЕНТА

#### **ПРАВО НА ДОБРО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ** */Европейски кодекс за добро поведение на администрацията/*

*Всеки човек има право да получи от институциите и органите на Съюза справедливо, безпристрастно и в разумен срок административно обслужване.*

*2. Това право включва:*

- правото на всеки човек да бъде изслушан, преди срещу него да бъдат предприети каквито и да било неблагоприятни мерки;*
- правото на всеки човек да има достъп до своето досие, като спазва всички законни интереси за поверителност и професионална тайна;*
- задължението на администрацията да мотивира решенията си.*

*3. Всеки човек има правото да бъде възмезден от Общността за всички вреди, причинени от нейни органи или служители при изпълнение на техните служебни задължения в съответствие с общите принципи на законодателството на държавите-членки.*

*4. Всеки човек може да пише до институциите на Съюза на един от езиците на Договорите и трябва да получи отговор на същия език.*

*(Чл. 41 от Хартата за основните права)*

Общинска администрация при Община Дългопол се ръководи при осъществяване на своята дейност от принципите на законност, откритост, достъпност, самостоятелност, отговорност, координация, гарантиране интересите на населението и администрацията, както и от 12-те принципа за добро управление съгласно Стратегията за иновации и добро управление на местно ниво на Съвета на Европа.

Водени от желанието да предоставим възможно най-доброто обслужване на клиентите и да печелим тяхното доверие, реализирахме редица действия за прилагане на иновации и европейски стандарти в обслужването.

Хартата на клиента е нашата писмено изразена воля и желание за сътрудничество с нашите клиенти и цели и да ги информира за принципите, условията и стандартите за предоставяне на услуги, които напълно удовлетворяват техните потребности и очаквания.

- 1. Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване, които Ви гарантират:**



### Лесен достъп и удобства в Център за административно обслужване:

- **Местонахождение на ЦАО и каса МДТ**
  - Централната зона на гр. Дългопол, ул. „Георги Димитров” № 132;
- **Удобно работно време**
  - 08:00 - 17:00 часа.
- **Административно обслужване в селата**
  - Арковна, Аспарухово, Боряна, Величково, Красимир, Камен дял, Комунари, Лопушна, Медовец, Партизани, Поляците, Рояк, Сладка вода, Сава, Цонево
- **Паркиране**
  - безплатен паркинг до ЦАО с обособени места за хора с увреждания;
  - осигурени места за паркиране на велосипеди;
- **Указателни табели за бързо и лесно ориентиране за**
  - гишета за заявяване и получаване на документи;
  - информация за услугите;
  - каса и картови плащания
- **За клиенти със специфични потребности /възрастни хора, бременни жени, хора с увреждания, хора с намалена подвижност/**
  - ЦАО е на нивото на тротоарната площ.
  - Каса МДТ е на първи етаж в сграда № 2 на Община Дългопол, с осигурен адаптиран достъп;
  - място за придвижване с инвалидна количка, детски колички;
  - обслужване с предимство
- **В ЦАО на Ваше разположение са:**
  - мека мебел, столове, маса и пособия за попълване на документи, копирна машина;
  - питейна вода;
  - възможност за ползване на тоалетна;
  - безплатен интернет;



### Бърза, лесна комуникация и добра информираност на потребителите

- **Информация за услугите ни ще намерите:**
  - на интернет страницата ни, секция „Административно обслужване и в Административния регистър;
  - на място в ЦАО:
    - електронно чрез електронно табло и информационен киоск;
    - на хартиен носител: по функционална компетентност, видове услуги, с лесни и опростени образци;
    - електронни административни услуги – достъпни на <http://www.dalgopol.org>; <https://unifiedmodel.egov.bg/wps/portal/unified-model>

- **Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат**
  - любезно, с уважение и търпение;
  - при спазване на конфиденциалност;
- **Съдействие на място в ЦАО и касите на МДТ ще получите от**
  - служителите в ЦАО и касите на МДТ и/или експерти, които:
    - ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването;
    - ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването Ви;



### Предимства на обслужването

- **Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер**
  - за устни запитвания по телефона или на място – в рамките 20 мин.;
  - за писмени запитвания, постъпили по пощата или по ел. поща – до 5 работни дни;
- **Бързо обслужване**
  - В рамките на 20 мин.:
    - ще приемем вашите документи;
    - ще Ви предоставим готовите документи;
- **Обслужване на едно гише**
  - за прием на заявление /искане, предложение, сигнали и жалби;
  - за получаване на резултата от едно заявление/искане;
  - когато заявяването на услугата изисква плащане, се посещава второ гише „Каса”
- **Услугата ще Ви бъде предоставена веднага, когато**
  - естеството на услугата го позволява;
  - са налични всички данни, информация и документи, необходими за извършването и;

2. Бихме желали да получим информация при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете сигнал, предложение или жалба:



### На място в ЦАО

- **Стараме се да решим въпроса и да отстраним възникналите проблеми веднага, в рамките на престоя Ви в ЦАО**
  - Обърнете се към служител на ЦАО
  - Поискайте да Ви насочат към експерта по казуса;
  - При необходимост се обърнете към н-к отдел;



### Може да ни пишете

Ще отговорим на Вашите сигнали, редложения или жалби

- 9250, гр. Дългопол, ул. „Георги Димитров” № 105;
- [obshtina@dalgopol.org](mailto:obshtina@dalgopol.org); [i-centre@dalgopol.org](mailto:i-centre@dalgopol.org);
- онлайн формата за контакт на интернет страницата ни;
- кутия за мнения, предложения и сигнали в ЦАО;

## ⇒ Може да ни се обадите

➤ Ще Ви изслушаме и уведоим каква реакция и какъв срок да очаквате

- Тел. 0517/ 22185, 0885 610884 - централа
- 0517/ 22134 – факс
- За въпроси по функционалност компетентност:
  - Общинска собственост – 0885610876
  - Земеделие и животновъдство - 0884 400215
  - Местни данъци и такси – 0884 402049
  - Гр. състояние и актосъставяне – 0885 550113
  - Териториално и селищно устройство -0885610875,
  - Екология - 0885 185494;

## ⇒ Приемни дни

➤ Достъп до всички структури и служители в общината, секретар, директори на дирекции и началник отдели

- всеки ден от 08.00 до 12.30 часа и от 13.30 часа до 17.00 часа.

➤ Кмет

- вторник 14:00 - 16:00 ч. четвъртък 09:00-12:00 ч. 14:00-16:00 ч., след предварително уговорен час;

➤ заместник-кметовете

- всеки ден от 08.00 до 12.30 часа и от 13.30 часа до 17.00 часа, след предварително уговорен час;

## ⇒ Информация за Вашата удовлетвореност

⇒ Всяка година, до 01 март в секция „Административно обслужване” ⇒ „Документи”, ще намерите:

годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с:

- получена и анализирана информация от Вашата обратна връзка;
- резултатите от измерване на удовлетвореността Ви;
- предприетите от нас действия за подобряване на качеството на обслужване;

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