

ОБЩИНА КАВАРНА

Харта на клиента

Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване съгласно законовите разпоредби.

Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:

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

➤ <i>Лесен достъп до ЦАО:</i>	ул. „Добротица“ № 26 в централна градска част
➤ <i>Паркиране</i>	Паркинг до ЦАО с обособено място за паркиране на превозни средства, обслужващи хора с трайни увреждания
➤ <i>Удобно работно време</i>	От 08:00 до 17:00 часа
➤ <i>Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за</i>	<ul style="list-style-type: none">✓ Работно време✓ Гишетата за заявяване и получаване на документи✓ Информацията за услугите
➤ <i>За клиенти със специфични потребности</i>	<ul style="list-style-type: none">✓ ЦАО е на първия етаж в сградата на Община Каварна✓ Място за придвижване с инвалидни колички, детски колички и др.
➤ <i>В ЦАО на Ваше разположение са</i>	Столове, маси и пособия за попълване на документи, кърт с мека мебел, питейна вода и възможност за ползване на тоалетна, безплатен интернет, компютър, възможност за сканиране, копиране и принтиране

Добра информираност, бърза и лесна комуникация

➤ <i>Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат</i>	<ul style="list-style-type: none">✓ Любезно, с лично отношение, уважение и търпение при спазване на конфиденциалност
➤ <i>Информация за услугите ни ще намерите</i>	<ul style="list-style-type: none">✓ На интернет страницата ни, в секция „Информация и услуги“✓ На място в ЦАО✓ На информационното табло, до което ще намерите и лесни и опростени образци за услугите✓ На хартиен носител
➤ <i>Съдействие на място в ЦАО ще получите от</i>	<ul style="list-style-type: none">✓ Гише „Информация“, на входа на сградата✓ Нашите служители в ЦАО, които:<ul style="list-style-type: none">• ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването• ще Ви окажат помощ при попълване на документите
➤ <i>Активен Facebook профил</i>	<ul style="list-style-type: none">✓ На страницата ни във Facebook ще откриете интересна информация за нашите активности, както и архивни документи.

Предимства на обслужването

➤ <i>Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</i>	<ul style="list-style-type: none">✓ За устни запитвания на място или по телефона - на момента✓ Ако е необходима допълнителна проверка - в рамките на 15 минути✓ За писмени запитвания - в рамките на следващия работен ден
➤ <i>Бързо обслужване</i>	В рамките на 15 минути: <ul style="list-style-type: none">• 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: <ul style="list-style-type: none">• 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 <ul style="list-style-type: none">• 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

- *Стараме 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: гр. Каварна, ул. „Добротица“ 26, п.к. 9650
- ✓ Електронен адрес: obshtina@kavarna.bg
- ✓ в обозначените кутии в ЦАО

Приемен ден на Кмета на Общината

- *Всеки понеделник от 13:30 до 19:00ч.*
- Запишете си час на телефон 0570 / 8 18 18

Информация за Вашата удовлетвореност

- *Всяка година, до 1 март в секция „Информация и услуги“ 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!