|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\PC100\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Word\Gerb Silistra Color Transperant.gif[[1]](#footnote-1) | **ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ СИЛИСТРА** |  |
| **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:**

|  |
| --- |
| **Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)** |
| * **Лесен достъп с обществен транспорт до ОЦИУ: гр. Силистра, ул. „Симеон Велики“ № 33**
 | * Спирка на ул.“ Симеон Велики“: Линия № 1
 |
| **Паркиране** | - Безплатни паркоместа за паркиране на леки автомобили зад сградата на Общинска администрация – Силистра.  |
| **Удобно работно време** | От 8:00 до 17:00 часа, всеки работен ден. На служителите в Центъра за информация и услуги е осигурен различен ред за ползване на почивките, определени с работен график, така, че да се осигури непрекъсваем режим за работа с потребителите на административни услуги. В случай, когато в ОЦИУ има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на ОЦИУ продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време, т.е. не по-късно от 19.00 ч.  |
| **Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:** | * работното време;
* гише за заявяване и получаване на документи;
* информация за услугите;
* друга информация, касаеща дейността на администрацията.
 |
| **За клиенти със специфични потребности:** | * осигурен е адаптиран достъп до ОЦИУ на партерния етаж в сградата на администрацията, позволяващ придвижване с инвалидна количка, трудно подвижни граждани и граждани с детски колички и др;
* обслужване на едно гише;
* нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ОЦИУ;
* осигурен достъп до санитарен възел на същия етаж, където се намира ОЦИУ.
 |
| **В ОЦИУ на Ваше разположение са** | * столове, плотове и пособия за попълване на документи;
* столове и масичка за посетители, пригодени за попълване на документи и/или изчакване;
* питейна вода и възможност за ползване на санитарен възел;
* формуляри на заявления/бланки;
* безплатен интернет;
* ксерокс машина.
 |
| **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 интернет страницата ни в секция Административни услуги; Електронни административни услуги;
* през интернет - Административен регистър на държавната администрация;
* на място в ОЦИУ:
* на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите: информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя.
 |
| **Съдействие на място в ОЦИУ ще получите от**  | Нашите служители в ОЦИУ и/или нашите експерти, които:* ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването;
* ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването.
 |
| **В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница** | * можете да зададете въпрос - ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора.
 |
| **Предимства на обслужването** |
| **Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер**  | * за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 15 минути;
* за писмени запитвания – до 5 работни дни.
 |
| **Бързо обслужване**  | В рамките на 15 минути:* ще приемем Вашите документи;
* ще Ви предоставим готовите документи.
 |
| **Ще ви обслужим само на едно гише**  | В ОЦИУ няма да Ви се наложи за една услуга:* да посещавате повече от едно гише.
 |
| **Проверете статуса на Вашата услуга**  | На място в ОЦИУ може да получите информация за статуса на Вашата услуга, както и на тел: 086 816 202. |
| **Ще Ви уведомим за готовия резултат от услугата** | Когато документът Ви е готов, включително предсрочно, ще Ви уведомим на посочените от Вас координати – телефон, електронна поща. |
| **Приемен ден на политическия кабинет** | Запитвания/записвания и информация за приемните дни на Кмета и заместник - кметовете можете да получите на телефон 086 816 240 и на пропуска в Общината. |

|  |
| --- |
| 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 ОЦИУ** | * обърнете се към служителите ни в ОЦИУ;
* поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса;
* при необходимост се обърнете към Секретаря на общината.
 |
| **Пишете ни** |
| **Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор**  |  Може да ги подадете:* По пощата на адрес: 7500 общ. Силистра, обл. Силистра, гр. Силистра, ул. „Симеон Велики“ № 33 до Общинска администрация-Силистра;
* На ръка в ОЦИУ;
* e-mail: mayor@silistra.bg
* в обозначената кутия на входа на администрацията.
 |
| **Обадете ни се** |
| **Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате отговор/резултат** |  За връзка с:* ОЦИУ: тел - 086 816 202;
* Секретар: тел - 086 816 222.
 |
| **Информация за Вашата удовлетвореност** |
| **Всяка година до 1 април 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!** |

1. [↑](#footnote-ref-1)