|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | 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)