ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ

✉ 5140, Лясковец, пл. „Възраждане“ № 1,
www.lyaskovets.bg; E-mail: obshtina@lyaskovets.bg
☎ +359 619 22055; 🖷 +359 619 22045.

ХАРТА НА КЛИЕНТА

СЕКЕРЕТАР:

КМЕТ:
Васил ХРИСТОВ

[ХРТ]
ИСУ версия: 11
20 Март 2024 г.

УВАЖАЕМИ ГРАЖДАНИ,

Кметът на Община ЛЯСКОВЕЦ, в качеството си на орган на изпълнителната власт и в изпълнение на своите правомощия, организира административното обслужване на гражданите и юридическите лица.

Общинската администрация подпомага кмета на общината в изпълнението на неговата мисия и програма и осигурява високо качество на обслужването при прилагане на принципите за **законност, равнопоставеност, достъпност, самостоятелност и безпристрастност, бързина, процесуална икономия и служебно начало.**

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.

Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване съгласно нормативните разпоредби на НАРЕДБА ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Прилагайки изискваията на стандартите за качество на административно обслужване Ви гарантираме:

Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО ЦЕНТЪР ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ	▪ Спирка „Моста“ ▪ Спирка „Център“ o Автобусни линии: № 14 Велико Търново - Горна Оряховица; № 43 Горна Оряховица - Джулюница; № 99 Горна Оряховица - Мерданя;
Паркиране	▪ Безплатен паркинг в непосредствена близост до ЦАО
Удобно работно време	▪ От 08:00 до 18:00 часа
Указателни табели за бързо и лесно ориентиране относно:	▪ работното време на ЦАО; ▪ гишетата за заявяване и получаване на документи; ▪ информацията за предлаганите административни услуги; ▪ гишето за клиенти със специфични потребности.
За клиенти със специфични потребности	▪ ЦАО е разположен на приземния етаж в сградата на Община Лясковец; ▪ Осигурили сме място за придвижване с инвалидни колички, детски колички и др. ▪ осигурено е обслужване на самостоятелно гише № 2

Изменение №:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Стр.										
Дата:										

В ЦЕНТЪРА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ на Ваше разположение са:	▪ столове, маси и пособия за попълване на документи, кът с мека мебел, питейна вода и възможност за ползване на тоалетна, безплатен интернет, компютър, възможност за сканиране, копиране и принтиране на документи.

Предоставяме Ви 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 изискванията за конфиденциалност.
Информация за услугите ни ще намерите:	▪ на интернет страницата ни, в секция „Административно обслужване“, където може да заявите желаната от Вас услуга електронно ▪ на място в ЦАО: на информационното табло, до което ще намерите и лесни и опростени образци за услугите: o по електронен път - чрез осигурения компютър за ползване от клиентите; o на хартиен носител - до гише № 1, по видове услуги, с лесни и опростени образци. ▪ чрез обаждане на телефон +359 619 24 250
Съдействие на място в ЦАО ще получите от:	▪ гише „Информация“, на входа на сградата на Община Лясковец. ▪ наши служители в ЦАО и/или нашите експерти, които: o ще отговорят на въпросите Ви по повод административното обслужване; o ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването Ви.
В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница	▪ ще намерите отговори на най-често задаваните въпроси; ▪ можете да зададете своите въпроси - ще Ви отговорим своевременно чрез публикуване на съответни отговори.

Изменение №:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Стр.										
Дата:										

Какви предимства Ви дава нашето обслужване?

Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер	▪ за устни запитвания на място или по телефон - на момента; ▪ ако е необходима допълнителна проверка - в рамките на 15 (петнадесет) минути; ▪ за писмени запитвания - в рамките на следващия работен ден.
Бързина на обслужването	▪ в рамките на 15 (петнадесет) минути: o ще приемем Вашите документи; o ще Ви предоставим готовите документи (в срока на заявената административна услуга); ▪ ако е необходимо, ще извършим консултация с експерт по услугата.
Ще бъдете обслужени само на едно гише	▪ в ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга: o да посещавате повече от едно гише; o 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 админитративната услуга го позволява.
Проверете статуса на Вашата услуга онлайн	▪ на интернет страницата ни можете да проверите статуса на заявената от Вас услуга.
Ще Ви уведомим за готовия резултат от услугата	▪ когато заявените от Вас документи са готови, включително и предсрочно, ще Ви уведомим своевременно на посочени от Вас координати - телефон или електронна поща.

Моля, информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, чрез подаване на сигнал, предложение или жалба

На място в ЦАО

Стараем се да решим всички въпроси и да отстраним евентуални проблеми веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАО

- Обърнете се към служителите ни в ЦАО;
- Поискайте да Ви насочат и свържат с експерта по конкретния казус;
- При необходимост, обърнете се към Секретаря на общинска администрация.

Пишете ни

Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор

- Пощенски адрес:

  5140, гр. Лясковец, пл. „Възраждане“ №1
- Електронен адрес:

  obshtina@lyaskovets.bg
- в обозначената кутия в ЦАО.

Обадете ни се

Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате

- ЦАО: +359 619 24 250;
- Кмет на Общината: +359 619 22 055;
- Заместник Областни управители: +359 62 600842.

Приемен ден на Кмета на Общината

Всеки втори и четвърти вторник на месеца от 14:00 до 17:00 часа

- Запишете си час на гише „Информация” или на телефон +359 619 22 055.

Изменение №:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Стр.										
Дата:										

Информация за Вашата удовлетвореност

Всяка година, до 1-ви март в секция „Административно обслужване“, на интернет сайта на Община Лясковец, ще намерите публикуван

- Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите съдържащ:
  - ✓ резултатите от получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка за удовлетвореност;
  - ✓ предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване.

НАШИТЕ ОЧАКВАНИЯ ОТ ВАС

- Да се отнасяте към нашите служители търпеливо и с уважение;
- Да спазвате обявеното работно време;
- Да ни предоставяте пълна и точна информация и коректно да попълвате заявленията;
- Да зачитате законовите разпоредби, да ни уведомявате за промени в обстоятелствата и във Вашия граждански статус имащи отношение към услугата;
- Да сигнализирате отговорните служители при наличие на некоректно отношение от страна на обслужващите Ви служители, както и за констатирани нередности в процесите по обслужване;
- Да отправяте Вашите предложения, сигнали и жалби по законоустановения ред.

БЛАГОДАРИМ ЗА ВАШЕТО УЧТИВО ОТНОШЕНИЕ

И УВАЖЕНИЕ ПРИ КОМУНИКАЦИЯТА С НАС!