ОБЩИНА КИРКОВО
ОБЛАСТ КЪРДЖАЛИ

ЗАПОВЕД

№ РД-10-520 /. 16.10.2020 г.

На основание чл. 44, ал. 2 от ЗМСМА във връзка с чл. 21 от Наредба за административното обслужване

УТВЪРЖДАВАМ:

1. **„Харта на клиента“** за спазване на обявените стандарти за качество на административното обслужване, съгласно разпоредбите на Наредба за административното обслужване.

Хартата на клиента да се сведе до знанието на всички служители в общинска администрация - Кирково, до знанието на всички заинтересовани лица, както и да се публикува в интернет страницата на община Кирково.

Контрол по изпълнението на заповедта възлагам на Секретаря на община Кирково.

Кмет на община Кирково.....
/Шинаси Сюлейман/

ISO 9001 СИБ СЕРТИФИКАЦИЯ И ИНСПЕКЦИЯ БЪЛГАРИЯ

6884 Кирково, ул. Дружба №1, тел. 03679/20-16, факс: 0889337790,
http://www.kirkovo.bg, e – mail:kirkovo@kirkovo.bg

ОБЩИНА КИРКОВО

ОБЛАСТ КЪРДЖАЛИ

Харта на клиента/потребителя

Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване съгласно разпоредбите на Наредбата за 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 ЦАО: с. Кирково, ул. Дружба, №1*	✓автоспирка „Кирково“ Разписание на транспортните маршрути може да откриете на интернет страницата на община Кирково в секция „Община Кирково“, подсекция “Транспорт“
➢ *Паркиране*	Безплатен паркинг в близост до ЦАО с осигурено едно паркомясто за инвалиди;
➢ *Удобно работно време*	От 8:00 часа до 17:00 часа
➢ *Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за*	✓ Работно време ✓ Гишета за заявяване и получаване на документи ✓ Информацията за услугите
➢ *За клиенти със специфични потребности*	✓ ЦАО ще откриете на първия етаж в сградата на община Кирково, с осигурен достъп до асансьор за лесно придвижване ✓ Място за придвижване с инвалидни колички, детски колички и др. ✓ Обслужване на самостоятелно гише
➢ *В ЦАО 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

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

ISO 9001 СИБ СЕРТИФИКАЦИЯ И ИНСПЕКЦИЯ БЪЛГАРИЯ

п.к 6884, с. Кирково, ул. Дружба №1, тел. 03679/20-16, факс: 0889337790, http://www.kirkovo.bg, e – mail:kirkovo@kirkovo.bg

➢ *Информация за услугите ни ще намерите*	✓ На интернет страницата ни www.kirkovo.bg, в секция „Администрация “, където може да откриете информация за предоставяните услуги ✓ На място в Общински център за услуги и информация на гражданите и бизнеса на информационното табло, до което ще намерите и лесни и опростени образци за услугите • електронно: чрез компютъра за ползване от клиентите намиращ се до входа на Общински център за услуги и информация на гражданите и бизнеса • на хартиен носител: до гише „ГРАО“, гише „Деловодство“, гише-каса „Местни данъци и такси“ и техническите сътрудници по кметства в населените места по видове услуги, с лесни и опростени образци ✓ По телефон: 036792016; 036793981; 036793986
➢ *Съдействие на място в ЦАО ще получите от*	✓ Портиерна, намираща се на входа на сградата на община Кирково, където ще бъдете упътени до съответното гише ✓ Отдел „Местни данъци и такси“ ✓ Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти в кметствата по населени места, които: • ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването • ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването
➢ *В секция „Call center“ на нашата интернет страница*	✓ Можете да зададете въпрос, да подадете предложение, сигнал, похвала или оплакване и ще Ви отговорим
➢ *Активен Facebook профил*	✓ На страницата ни във Facebook https://bg-bg.facebook.com/obshtina.kirkovo ще откриете интересна информация за нашите активности, както и архивни документи; пишете ни в Messanger.

Предимства на обслужването

➢ *Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер*	✓ 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 седем работни дни
➢ *Бързо обслужване*	В рамките на 15 минути: • ще приемем Вашите документи • ще Ви предоставим готовите документи в зависимост от нормативно установени срокове за услугата

	• ако е необходимо, ще извършим и консултация с експерт по услугата
➢ *Ще ви обслужим само на едно гише*	В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга: • да посещавате повече от едно гише • 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 услугата 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 предсрочно, ще Ви уведомим на посочени от Вас координати – телефон, електронна поща

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 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 община Кирково

Пишете ни

➢ *Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор*

- ✓ Пощенски адрес: п.к 6884, с. Кирково, ул. Дружба №1
- ✓ Електронен адрес: kirkovo@kirkovo.bg
- ✓ в обозначената кутия на първия етаж в сградата на община Кирково
- ✓ В секция „Call center“ на нашата интернет страница

Обадете ни се

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

- ✓ ЦАО: Отдел „Канцелария и международни връзки, ГРАО и ЧР“ Началник отдел: 036793981
- ✓ Кмет на община Кирково: 036792016

Приемен ден на Кмета на Общината

➢ *Всяка сряда на месеца от 09:00-12:00 и от 13:00 до 15:00 часа*

Запишете си час при младши експерт „Канцелария на кмета“ или на телефон 03679/20-16

Информация за Вашата удовлетвореност

➢ *Всяка година, до 1 март в секция „Администрация“ 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!