Община Доспат
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: гр. Доспат, ул. „Кап. Петко Войвода“ № 3*	Спирка: Автогара, гр. Доспат
➢ *Паркиране*	Безплатен паркинг до ЦАО.
➢ *Удобно работно време*	От 08,00 до 17,00 часа
➢ *Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за*	✓ Работно време ✓ Гишетата за заявяване и получаване на документи ✓ Информацията за услугите ✓ Гишето ни за клиенти със специфични потребности
➢ *За клиенти със специфични потребности*	✓ ЦАО е на първи етаж в сградата на Община Доспат ✓ Място за придвижване с инвалидни колички, детски колички и др.
➢ *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
➢ *Информация за услугите ни ще намерите*	✓ На интернет страницата ни, в секция „Административно обслужване“. ✓ На място в ЦАО: на информационното табло, до което ще намерите и лесни и опростени образци за услугите

	• електронно: чрез компютъра за ползване от клиентите • на хартиен носител: до гише „Деловодство“, по видове услуги, с лесни и опростени образци ✓ По телефон 03045 20 06
➢ *Съдействие на място в ЦАО ще получите от*	✓ Гише „Деловодство“, на входа на сградата на община Доспат ✓ Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които: • ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването • ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването
➢ *Активен Facebook профил*	✓ На страницата ни във Facebook 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 следващия работен ден
➢ *Бързо обслужване*	В рамките на 15 минути: • ще приемем Вашите документи • ще Ви предоставим готовите документи • 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 Общината

Пишете ни

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

- ✓ Пощенски адрес: п.к 4831, гр. Доспат, ул. „Кап. Петко Войвода“ № 3
- ✓ Електронен адрес: **obshtina.dospat@dospat.egov.bg**
- ✓ в обозначената кутия в ЦАО

Обадете ни се

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

- ✓ ЦАО: 03045 20 06
- ✓ Кмет на Общината: **03045 23 10**

Приемен ден на Кмета на Общината

- *Всеки вторник на седмицата. От 09,00 часа до 12,00 часа*

Запишете си час на телефон 03045 23 10

Информация за Вашата удовлетвореност

- *Всяка година, до 1 март 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!