



УТВЪРДИЛ,

КМЕТ НА ОБЩИНА ШАБЛА:

/МАРИЯН ЖЕЧЕВ/



ХАРТА НА КЛИЕНТА

Община Шабла предоставя качествени административни услуги бързо, компетентно, законосъобразно, отговорно, прозрачно и отзивчиво.

Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване.

Административното обслужване в общинска администрация се осъществява при спазване законите и собствени 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 – административна сграда в центъра на гр. Шабла.
- ✓ Паркиране – безплатни паркинги в близост до ЦАО.
- ✓ Удобно работно време – от 8.00 до 17.00 часа, без прекъсване.
- ✓ Административно обслужване в кметства по населени места.
- ✓ Услуги Местни данъци и такси – обслужване в стая 109.

- ✓ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране – информация за услугите.
- ✓ За клиенти със специфични потребности – ЦАО е на първия етаж.
- ✓ В ЦАО на разположение са столове, маса и пособия за попълване на документи.
- ✓ Безплатен интернет.

Добра информираност, бърза и лесна комуникация

- ✓ Служителите ще Ви изслушат с внимание и загриженост и ще Ви обслужат любезно, отзивчиво, с уважение и търпение и при спазване на конфиденциалност.
- ✓ Информация за услугите ни ще намерите на интернет страницата ни, в секция „Административно обслужване“, на място в ЦАО на хартиен носител: по видове услуги, с лесни и опростени образци.
- ✓ Съдействие на място в ЦАО ще получите от нашите служители и/или нашите експерти, които: ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването, ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването.
- ✓ Служителите ще Ви насочат към съответната институция, която може да ви отговори, ако вашите въпроси не са от компетенциите на Община Шабла.

Предимства на обслужването

- ✓ Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер – за устни запитвания на място или по телефона – в рамките на 20 минути.
- ✓ Бързо обслужване – в рамките на 20 минути ще приемем Вашите документи или ще Ви предоставим готовите документи.
- ✓ 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.

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 Секретар на община

Пишете ни

- ✓ Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор.
 - 9680, гр. Шабла, ул. „Равно поле“ №35
 - Obshtina@ob-shabla.org
 - Онлайн контакт на интернет страницата ни

Обадете ни се

- ✓ Ще Ви изслушаме и уведоим каква реакция и в какъв срок да очаквате
 - ЦАО:05743/4588
 - Връзки с обществеността:05473/41-45

Приемни дни

- ✓ Достъп до структурите и служителите в Общината – всеки работен ден от 8:00 до 12:00 и от 13:00 до 17:00 часа.
- ✓ Кмет на община Шабла – понеделник от 14:00 до 16:00 часа, записване на тел.05743/41 45 или в стая 207 в сградата на общинска администрация.

Информация за Вашата удовлетвореност

- Всяка година, до 1 март в уеб сайта на Община Шабла в секция „Административно обслужване“ ще намерите публикувани резултати от удовлетвореността на потребителите с получена информация от попълнени анкети.

Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!

Хартата на клиента е в сила от ..*27.07.2020г.*.....