



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 с обществен транспорт до ЦАО:	ЦАО се намира в сградата на Община Завет, на комуникативно място в центъра на гр. Завет с адрес: ул. „Лудогорие“ № 19
Паркиране:	Безплатен паркинг в непосредствена близост до ЦАО
Удобно работно време:	Всеки работен ден от 8:30 до 17:00 часа, без прекъсване
Изнесена зала за услуги „Местни данъци и такси“:	адрес: ул. „Лудогорие“ № 19
Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	<ul style="list-style-type: none">❖ обозначение на ЦАО❖ работното време❖ гише за заявяване и получаване на документи❖ информация за услугите (киокс терминал)❖ кой Ви обслужва
За клиенти със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none">❖ ЦАО е разположен на партерен етаж с осигурен адаптиран достъп посредством изградена рампа за колички на хора с увреждания, детски колички и др.❖ нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО
В ЦАО на Ваше разположение са:	<ul style="list-style-type: none">❖ образци на заявления за административните услуги❖ условия и пособия за попълване на документи❖ питейна вода и възможност за ползване на тоалетна на етажа❖ безплатен интернет

Добра информираност, бърза и лесна комуникация

Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	<ul style="list-style-type: none">❖ любезно, с лично отношение, уважение и търпение❖ при спазване на конфиденциалност
--	--

<p>Информация за услугите ни ще намерите:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ на интернет страницата ни, с адрес – www.zavet-bg.com, в секция „Административни услуги“, където може да заявите Вашата услуга и електронно; ❖ на място в ЦАО: <ul style="list-style-type: none"> ✓ на електронно-информационно табло (киокс); ✓ служителите ще Ви информират и ще Ви предоставят на хартиен носител, опростени образци на заявления;
<p>Съдействие на място в ЦАО ще получите от:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които: <ul style="list-style-type: none"> ✓ ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването; ✓ ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването;
<p>На електронната ни поща – zavet@zavet-bg.com – може на фронта</p>	<p>можете да зададете въпрос - ще Ви отговорим</p>
<p>Facebook профил</p>	<p>на страницата на Община Завет във Facebook ще откриете информация за нашите инициативи</p>
<p>Предимства на обслужването</p>	
<p>Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ за устни запитвания на място или по телефона - на момента ❖ ако е необходима допълнителна проверка - в рамките на 20 минути ❖ за писмени запитвания – до 3 работни дни
<p>Бързо обслужване</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ в рамките на 20 минути: <ul style="list-style-type: none"> ✓ ще приемем Вашите документи ✓ ще Ви предоставим готовите документи; ✓ ако Ви е необходимо, ще извършим и консултация с експерт по услугата
<p>Ще ви обслужим само на едно гише:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ в ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга: <ul style="list-style-type: none"> ✓ да посещавате повече от едно гише; ✓ да посещавате два пъти едно и също гише;
<p>Ще Ви предоставим услугата веднага, когато:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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;
<p>Проверете статуса на Вашата услуга онлайн</p>	<p>на интернет страницата ни можете да проверите статуса на заявената от Вас услуга, след като получите код за проверка от гише „Деловодство“</p>

Моля информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете предложения, сигнали, жалби и протести:

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:

- ❖ ПК 7330 гр. Завет, ул. „Лудогорие“ № 19;
- ❖ zavet@zavet-bg.com
- ❖ в обозначената кутия в ЦАО

Обадете ни се

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

за връзка с:

- ✓ ЦАО: 08442/ 2020
- ✓ Местни данъци и такси: 08442/ 2168

Приемни дни

Достъп до всички структури и служители в администрацията

Кмет

Заместник-кметове

- ❖ всеки работен ден от 9:00 до 12:00 часа и от 14:00 до 16:00 часа
- ❖ може да запишете час за приеман ден:
 - ✓ в ЦАО, гише „Деловодство“
 - ✓ на електронна поща: zavet@zavet-bg.com
 - ✓ на телефон: 08442/ 2020

Всяка година до 1 април в секция „Административни услуги“ 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!

Хартата на клиента е утвърдена със Заповед № 378 от 28.12.2007 г. на Кмета на Община Завет, актуализирана със Заповед № 269/ 12.08.2008г., актуализирана със Заповед № РД 09-483 от 27.12.2012 г., актуализирана със Заповед № УД-02-30 от 09.02.2015 г., актуализирана със Заповед № УД-02-09-58 от 02.03.2022 г. и е публикувана на интернет страницата на общината на адрес: www.zavet-bg.com