



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:

Понеделник, Вторник, Четвъртък и Петък от 08.30 до 17.00 часа, без прекъсване;
Сряда от 08.30 до 18.30 часа, без прекъсване.

Изнесена зала за услуги „Местни данъци и такси“:

адрес: ул. „Лудогорие“ № 19, с работно време:
Понеделник, Вторник, Четвъртък и Петък от 08.30 до 17.00 часа, без прекъсване;
Сряда от 08.30 до 18.30 часа, без прекъсване.

Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:

- ❖ 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:

- ❖ 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:

- ❖ 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

<p>Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат</p>	<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>
<p>Моля информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете предложения, сигнали, жалби и протести:</p>	
<p>На място в ЦАО</p>	
<p>Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАО:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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
<p>Пишете ни</p>	
<p>Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ ПК 7330 гр. Завет, ул. „Лудогорие“ № 19; ❖ zavet@zavet-bg.com ❖ в обозначената кутия в ЦАО
<p>Обадете ни се</p>	
<p>Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате</p>	<p>за връзка с:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ЦАО: 08442/ 2020 ✓ Местни данъци и такси: 08442/ 2168
<p>Приемни дни</p>	
<p>Достъп до всички структури и служители в администрацията Кмет Заместник-кметове</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ 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: <ul style="list-style-type: none"> ✓ в ЦАО, гише „Деловодство“ ✓ на електронна поща: zavet@zavet-bg.com ✓ на телефон: 08442/ 2020
<p>Всяка година до 1 април в секция „Административни услуги“ ще намерите публикуван</p>	<p>Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка; ✓ резултатите от измерването на удовлетвореността Ви; ✓ предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване;
<p>Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!</p>	

Хартата на клиента е утвърдена със Заповед № 378 от 28.12.2007 г. на Кмета на Община Завет, актуализирана със Заповед № 269/ 12.08.2008 г., 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., актуализирана със Заповед № УД-02-09-302 от 01.09.2022 г., и е публикувана на интернет страницата на общината на адрес: www.zavet-bg.com