



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:	<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.❖ Осигурен превод на български жестов език❖ 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
Информация за услугите ни ще намерите:	<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;
Съдействие на място в ЦАО ще получите от:	<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;
На електронната ни поща – zavet@zavet-bg.com – може на фронта	можете да зададете въпрос - ще Ви отговорим
Facebook профил	на страницата на Община Завет във Facebook ще откриете информация за нашите инициативи
Предимства на обслужването	
Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер:	<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
Бързо обслужване	<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
Ще ви обслужим само на едно гише:	<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;
Ще Ви предоставим услугата веднага, когато:	<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 приемен 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., актуализирана със Заповед № УД-02-09-273 от 04.08.2023 г., и е публикувана на интернет страницата на общината на адрес: www.zavet-bg.com