



ОБЩИНА ПЕРУЩИЦА

гр. Перушица, ул. "Отец Паисий" № 2; тел: 03143/27-86, факс: 03143/22-53
e-mail: obshtina@perushtitsa.egov.bg, www.perushtitsa.bg

ЗАПОВЕД

№...157...

Гр. Перушица...06...06...2022г.

На основание чл.44 ал.2 от ЗМСМА във връзка с чл.21 от Наредба за административно обслужване

НАРЕЖДАМ:

- I. Утвърждавам **ХАРТА НА КЛИЕНТА НА ОБЩИНА ПЕРУЩИЦА** съгласно приложение към заповедта.
- II. Настоящата заповед да се сведе до знанието на служителите чрез деловодната системата АКСТЪР-ОФИС, публикува на интернет страницата на общината и информационните табла в ЦАО на община Перушица.
- III. Контрол по настоящата заповед възлагам на Секретаря на общината-инж. Краснойка Кушева

МАРИЯ ВИТАНОВА-ВЪЛКАНОВА

Кмет на община Перушица

Изготвил:

Краснойка Кушева

Секретар на община Перушица

Заличена информация
съгласно Регламент (ЕС)
2016/679

Заличена информация
съгласно Регламент
(ЕС) 2016/679



ОБЩИНА ПЕРУЩИЦА



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 и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)	
✓ Лесен достъп до ЦАО: гр. Перущица	Центъра за административно обслужване е разположен в централната част на града на ул. Отец Паисий, партерен етаж
✓ Паркиране	Осигурен достъп за паркиране на МПС
✓ Удобно работно време	от 8:00 до 17:00 часа, без прекъсване
✓ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	<ul style="list-style-type: none">• работното време• гишетата за заявяване и получаване на документи• информация за услугите
✓ За клиенти със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none">• ЦАО е разположен в партерен етаж на административната сграда и е осигурен адаптиран достъп• 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">• столове, маси и пособия за попълване на документи• 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 в секция „Административно обслужване“, където можете да заявите Вашата услуга и електронно• на място в ЦАО на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите
✓ Съдействие на място в ЦАО ще получите от	Нашите служители в ЦАО : <ul style="list-style-type: none">✓ ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването✓ ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването
▶ 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 - в рамките на 20 минути • за писмени запитвания – до 3 работни дни
✓ Бързо обслужване	В рамките на 20 минути: <ul style="list-style-type: none"> ✓ ще приемем Вашите документи ✓ ще Ви предоставим готовите документи
✓ Ще ви обслужим само на едно гише	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
✓ Проверете статуса на Вашата услуга онлайн	На интернет страницата ни можете да проверите статуса на заявената от Вас услуга

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 да Ви свържат със служителя по казуса
- при необходимост се обърнете към директор БФСДАО и Директор САБХДЕП

➤ Пишете ни

- ✓ Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор
- Може да ги подадете:
 - 4225 Перушица, ул. Отец Паисий 2
 - obshtina@perushtitsa.egov.bg

➤ Обадете ни се

- ✓ Ще Ви изслушаме и уведоим каква реакция и в какъв срок да очаквате
- За връзка с:
 - ЦАО: 03143 22 52
 - 03143 27 86

➤ Информация за Вашата удовлетвореност

- ✓ Всяка година в секция „Административно обслужване“ ще намерите публикуван
 - ✓ 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!