



ОБЩИНА ИСПЕРИХ

Харта на клиента

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



Утвърдена със заповед № 748 от 13 Ноември 2020 г.

На инж. Белгин Шукри – Кмет на Община Исперих

Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:

Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)	
Лесен достъп до ЦАО: гр. Исперих	Центърът за административно обслужване при Община Исперих е с адрес на ул. „Васил Левски“ № 70, сградата ни се намира в центъра на града, в близост до др. административни сгради - Районен съд, подразделения на НОИ, Бюро по труда, нотариални кантори и банки.
Паркиране	в непосредствена близост до ЦАО се намира Безплатен паркинг - ул. „Александър Стамболийски“
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">• осигурен е адаптиран достъп до ЦАО чрез изградени рампи;• 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;• питейна вода и възможност за ползване на тоалетна;• безплатен интернет;• информационни материали и брошури.
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 „Административни услуги“, където можете да заявите Вашата услуга;• на място в ЦАО: <p>✓ на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци</p>

	за услугите: информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя.
В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница	<ul style="list-style-type: none"> • ще намерите електронни брошури и формуляри, разясняващи най-често задаваните от Вас въпроси • можете да зададете въпрос - ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора.
Активен Facebook профил	На страницата ни общинска администрация Исперих във Facebook ще откриете интересна информация за нашите активности
➤ 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, нашите служители са готови да Ви изслушат и да Ви върнат обаждане; • за писмени запитвания – до 3 работни дни; • за запитвания на имейл - в рамките на деня.
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 два пъти едно и също гише

Моля информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба:

➤ На място в ЦАО

Стараям 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 с експерта по казуса.
- при необходимост да Ви насочат към директора на съответната дирекция.

➤ Пишете ни

Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор

Може да ги подадете:

- На място: гр. Исперих, ул. „В. Левски“ № 70
- На електронен адрес: isperih@isperih.bg
- В обозначената кутия в ЦАО

➤ Обадете ни се

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

За връзка с: Център за административно обслужване/ЦАО/:
08431 2178

Информация за Вашата удовлетвореност

Всяка година до
1 април в секция
„Административно
обслужване“ 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!