ОБЩИНА ДВЕ МОГИЛИ

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**	• Сградата на общинска администрация – гр. Две могили, бул. „България“ № 84, партер
✓ **Паркиране**	• Паркинг пред сградата на общинска администрация – гр. Две могили, бул. „България“ № 84
✓ **Удобно работно време**	• От 08,00 ч. до 17,00 ч.
✓ **Указателни табели за лесно и бързо ориентиране**	• Гишета за заявяване и получаване на документи • Информация за услугите • В ЦАО са обособени гишета и каса на МДТ
✓ **Обособени гишета за услуги Местни данъци и такси и каса**	
✓ **За клиенти със специфични потребности**	• ЦАО е на партерния етаж с осигурен адаптиран достъп; • Място за придвижване с инвалидни колички, детски колички и др. • Столове, маси и пособия за попълване на документи; • Питейна вода и възможност за ползване на тоалетна; • Безплатен интернет.
✓ **В ЦАО на Ваше разположение са**	

Добра информираност, бърза и лесна комуникация

✓ **Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат**

- Любезно, с отлично отношение, уважение и търпение;
- При спазване на конфиденциалност;

✓ **Информация за услугите ни ще намерите**

- На интернет страницата ни секция „Административно обслужване“;
- На място в ЦАО чрез информационен киоск и на хартиен носител по видове услуги с лесни образци;

✓ **Съдействие на място в ЦАО ще получите от**

- Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които: ще отговорят на въпросите Ви по повод на обслужването и ще ВИ окажат помощ при попълване на документи за обслужването;

✓ **В портала Контакти - Контактна форма на нашата интернет страница**

- Можете да зададете въпрос: ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора.
- Можете да подадете сигнал или предложение и ще Ви бъде отговорено

Предимства на обслужването

✓ **Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер**

– в рамките на 20 минути;

- За писмени запитвания – до 3 работни дни;

✓ **Бързо обслужване**

- В рамките на 20 минути:
  - ще приемем Вашите документи;
  - ще Ви предоставим готовите документи.

✓ **Ще Ви обслужим само на едно гише**

- В ЦАО няма да ВИ се наложи само за една услуга:
  - Да посещавате повече от едно гише;
  - Да посещавате два пъти едно и също гише.

✓ **Ще Ви предоставим услугата веднага, когато**

- За устни запитвания на място или по телефона
- 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 позволява;

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

На място в Центъра за административно обслужване (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 директора на Дирекция „Административноправно и информационно обслужване“ (АПИО).

Пишете ни:

✓ **Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор**

- гр. Две могили 7150, община Две могили, област Русе, бул. „България“ № 84
- obshtina@dvemogili.egov.bg
- Онлайн формата за контакт на интернет страницата ни;
- В обозначената кутия в ЦАО.

Обадете ни се:

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

- ЦАО: 08141 / 9205; 3999
- Директор на Дирекция АПИО: 08141/3988

Приемни дни:

✓ **Достъп до всички структури и служители в общината**
✓ **Кмет и заместници**

- Всеки ден от 08,00 до 17,00 ч.

- Запишете час за приемен ден на интернет страницата ни

Информация за Вашата удовлетвореност:

✓ **Всяко година, до 1 март, 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!

Настоящата Харта е утвърдена със Заповед № 516 от 30.06.2020 г. на Кмета на Община Две могили, актуализирана със Заповед № 42 от 10.01.2023 г. Тя ще се преразглежда и актуализира периодично, съобразно настъпили устройствени изменения и допълнения в дейността на Общинска администрация и в отговор на изискванията на клиентите ни.

Хартата на клиента можете да намерите на хартиен носител в Центъра за административно обслужване, където се извършват услугите или на интернет страницата ни: www.dvemogili.egov.bg.