ОБЩИНА ВЪЛЧЕДРЪМ

Харта на клиента/потребителя

(утвърдена със Заповед № 773/02.07.2025 г. на Кмета на община Вълчедръм)

Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване съгласно разпоредбите на Наредбата за административното обслужване.

Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:

Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)

➢ *Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО: гр. Вълчедръм, ул. „България“ № 18-20*	ЦАО е разположен в сградата на Община Вълчедръм в центъра на града
➢ *Паркиране*	Безплатен паркинг в близост до сградата
➢ *Удобно работно време*	От 8,00 до 18,00 часа
➢ *Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за*	✓ Работно време ✓ Гишетата за заявяване и получаване на документи ✓ Информацията за услугите
➢ *За клиенти със специфични потребности*	✓ ЦАО е на партера в сградата на Община Вълчедръм ✓ Място за придвижване с инвалидни колички, детски колички и др.
➢ *В ЦАО на Ваше разположение са*	Столове, маси и пособия за попълване на документи, питейна вода и възможност за ползване на тоалетна, безплатен интернет, възможност за сканиране, копиране и принтиране

Добра информираност, бърза и лесна комуникация

➢ *Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат*	✓ Любезно, с лично отношение, уважение и търпение при спазване на конфиденциалност

➢ *Информация за услугите ни ще намерите*	✓ На интернет страницата ни, в секция „Административно обслужване“, където може да заявите желаната от Вас услуга електронно ✓ На място в ЦАО: на информационното табло, до което ще намерите и лесни и опростени образци за услугите • на хартиен носител: по видове услуги, с лесни и опростени образци ✓ На следните телефони: • Стационарен (платен) телефонен номер: +359 9744/2130 • Безплатен телефонен номер: 080088122 • Безплатно обаждане от страницата на Община Вълчедръм на адрес: valchedram.egov.bg • Безплатно обаждане чрез Viber и Messinger: +359 879 213 262 ✓
➢ *Съдействие на място в ЦАО ще получите от*	✓ Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които: • ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването • ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването
➢ *В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница*	✓ Ще намерите отговори на най-често задаваните въпроси ✓ Можете да зададете въпрос: ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора
➢ *Активен Facebook профил*	✓ На страницата ни във Facebook ще откриете интересна информация за нашите активности, както и архивни документи; пишете ни в Messanger.

<u>Предимства на обслужването</u>

➢ *Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер*	✓ За устни запитвания на място или по телефона - на момента ✓ Ако е необходима допълнителна проверка - в рамките на 15 минути ✓ За писмени запитвания - в рамките на следващия работен ден
➢ *Бързо обслужване*	В рамките на 15 минути: • ще приемем Вашите документи • ще Ви предоставим готовите документи • ако е необходимо, ще извършим и консултация с експерт по услугата
➢ *Ще ви обслужим само на едно гише*	В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга: • да посещавате повече от едно гише • да посещавате два пъти едно и също гише

➢ *Ще Ви предоставим услугата веднага, когато*	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
➢ *Проверете статуса на Вашата услуга онлайн*	✓ На следните телефони и посочете входящия номер: • Стационарен (платен) телефонен номер: +359 9744/2130 • Безплатен телефонен номер: 080088122 • Безплатно обаждане от страницата на Община Вълчедръм на адрес: valchedram.egov.bg • Безплатно обаждане чрез Viber и Messinger: +359 879 213 262
➢ *Ще Ви уведомим за готовия резултат от услугата*	Когато заявените от Вас документи са готови, включително предсрочно, ще Ви уведомим на посочени от Вас координати – телефон, електронна поща

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 свържат с експерта по казуса
- ✓ При необходимост, обърнете се към Секретаря на община

Пишете ни

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

- ✓ Пощенски адрес: гр. Вълчедръм, ул. „България“ № 18-20
- ✓ Електронен адрес: kmet@valchedram.egov.bg
- ✓ Messanger
- ✓ в обозначената кутия в ЦАО

Обадете ни се

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

- ✓ ЦАО на стационарни телефони:
  - +359 9744 21 30 – деловодство и гражданско състояние
  - +359 9744 33 20 – ТСУ
  - +359 9744 23 54 – местни данъци и такси
- ✓ Секретар на община: +359 885954433 (мобилен тел. номер)

Приемен ден на Кмета на община

➢ *Всяка сряда в рамките на работното време*

Запишете си час на телефонен номер +359 9744 34 06

Информация за Вашата удовлетвореност

➢ *Всяка 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!