

# ОБЩИНА МОНТАНА

3400 МОНТАНА, ул. "Извора" 1, тел: (096) 394 201, факс: :(096) 588 391, mayor@montana.bg

Утвърждавам:

**ЗЛАТКО ЖИВКОВ**

*КМЕТ на община МОНТАНА*



## ***ХАРТА НА КЛИЕНТА/ПОТРЕБИТЕЛЯ***



Чрез тази ХАРТА ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване, съгласно 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 до ЦАО:	гр. Монтана, ул. Извора №1, центъра на града, площад „Жеравица“
➤ Паркиране	Платен паркинг в близост до ЦАО и места със съответен режим „синя зона“
➤ Удобно работно време	От 8,30 до 17,30 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 първия етаж в сградата на Община Монтана ✓ Място за придвижване с инвалидни и детски колички ✓ Обслужване с предимство
➤ В ЦАО на Ваше разположение са:	Столове, маси и пособия за попълване на документи, питейна вода и възможност за ползване на тоалетна, безплатен интернет

### **ДОБРА ИНФОРМИРАНост, БЪРЗА И ЛЕСНА КОМУНИКАЦИЯ**

➤ Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	✓ Любезно, с лично добро отношение, уважение и търпение ✓ При спазване на конфиденциалност
➤ Информация за услугите ни ще намерите:	✓ На интернет страницата ни, в секция „Административно обслужване“ <ul style="list-style-type: none"><li>• на място в ЦАО</li></ul>

➤ Съдействие на място в ЦАО ще получите от:

- на информационното табло
- ✓ По телефоните на гишетата в ЦАО

➤ В секция „Сигнали за нередности, жалби или предложения“ на интернет страница

- ✓ На всяко от гишетата в ЦАО
- ✓ 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

- ✓ Ще намерите отговори на най-често задаваните въпроси
- ✓ Можете да зададете въпроси, подавате сигнали, предложения и други за подобряване административното обслужване

## ПРЕДИМСТВА НА ОБСЛУЖВАНЕТО

➤ 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 – до 3 дни

➤ 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

- *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 /по желание/

**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 свържат с експерта по казуса
  - ✓ При необходимост, обърнете се към началника на отдел ЦАО или секретаря на общината.

### ПИШЕТЕ НИ

- *Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор*
- ✓ Пощенски адрес: 3400 гр. Монтана, ул. Извора №1, Община Монтана
  - ✓ Електронен адрес: [mayor@montana.bg](mailto:mayor@montana.bg), [konov@montana.bg](mailto:konov@montana.bg), [cao@montana.bg](mailto:cao@montana.bg)
  - ✓ В обозначената кутия в ЦАО

### ОБАДЕТЕ НИ СЕ

- *Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате*
- ✓ Гишета в ЦАО: 096/ 394 270, 096/ 394 265, 096/ 394 247
  - ✓ Началник на отдел ЦАО: 096/394 220
  - ✓ Директор на дирекция АПИО: 096/ 394 208
  - ✓ Горещ телефон: 096/ 394 203

### Приемен ден на Кмета на Община Монтана

- *Два пъти в месеца*                      Запишете си час на гише 3 или на телефон 096/ 394 265

### 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!**