



ОБЩИНА ГУРКОВО



Харта на клиента/потребителя

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)**

➤ <i>Местоположение</i>	гр. Гурково, бул. Княз „Александър Батенберг“ № 3 – първи етаж, вътрешен коридор
➤ <i>Паркиране</i>	безплатен паркинг северно от сградата на Общинска администрация и 1 бр. парко място за лица с увреждания на бул. „Княз Александър Батенберг“ срещу сградата на Общинска администрация
➤ <i>Удобно работно време</i>	от 08.00 до 17,00 часа
➤ <i>Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за</i>	✓ Работно време ✓ Информацията за услугите
➤ <i>За клиенти със специфични потребности</i>	✓ Центъра е на първия етаж с адаптиран достъп ✓ Служителите ни ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в Центъра
➤ <i>В ЦАО на Ваше разположение са</i>	Столове, маси и пособия за попълване на документи, кърт с мека мебел питейна вода и възможност за ползване на тоалетна безплатен интернет

гр. Гурково 6199, обл. Ст. Загора, бул. “Княз Ал. Батенберг” 3

тел.: КМЕТ – 04331/ 2260, ГЛ.СЧЕТОВОДИТЕЛ – 04331/ 2084,

ФАКС 04331/ 2887, e-mail gurkovo_obs@abv.bg.

www.gurkovo.bg



ОБЩИНА ГУРКОВО



➤ Добра информираност, бърза и лесна комуникация

➤ <i>Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат</i>	✓ Любезно, с лично отношение, уважение и търпение при спазване на конфиденциалност
➤ <i>Информация за услугите ни ще намерите</i>	✓ На интернет страницата ни, в секция „Административно обслужване“ ✓ На място в ЦАО: на информационното табло, до което ще намерите и лесни и опростени образци за услугите <ul style="list-style-type: none">• на хартиен носител: по видове услуги, с лесни и опростени образци
➤ <i>Съдействие на място в ЦАО ще получите от</i>	✓ Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които: <ul style="list-style-type: none">• ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването• ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването
➤ <i>В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница</i>	✓ Ще намерите отговори на най-често задаваните въпроси ✓ Можете да зададете въпрос на e-mail gurkovo_obs@abv.bg : ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора

➤ Предимства на обслужването

➤ <i>Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</i>	✓ За устни запитвания на място или по телефона - на момента ✓ Ако е необходима допълнителна проверка - в рамките на 20 минути ✓ За писмени запитвания - в рамките на следващия
--	--

гр. Гурково 6199, обл. Ст. Загора, бул. “Княз Ал. Батенберг” 3

тел.: КМЕТ – 04331/ 2260, ГЛ.СЧЕТОВОДИТЕЛ – 04331/ 2084,

ФАКС 04331/ 2887, e-mail gurkovo_obs@abv.bg.

www.gurkovo.bg



ОБЩИНА ГУРКОВО



	работен ден
➤ <i>Бързо обслужване</i>	<p>В рамките на 20 минути:</p> <ul style="list-style-type: none">• ще приемем Вашите документи• ще Ви предоставим готовите документи• ако е необходимо, ще извършим и консултация с експерт по услугата• може да заплатите дължимата сума на място на ПОС терминално устройство в стая 1А – Местни данъци и такси
➤ <i>Ще Ви предоставим услугата веднага, когато</i>	<ul style="list-style-type: none">• 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
➤ <i>Ще Ви изслушаме и информираме за статуса на Вашата услуга</i>	✓ На телефони – 0885555203;0885550275 – МДТ; 0888248026 – ГРАО; 0885555296 – ТСУ;0888461846 – Общинска собственост
➤ <i>Ще Ви уведомим за готовия резултат от услугата</i>	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**

- *Стараяем 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 общината

гр. Гурково 6199, обл. Ст. Загора, бул. "Княз Ал. Батенберг" 3

тел.: КМЕТ – 04331/ 2260, ГЛ.СЧЕТОВОДИТЕЛ – 04331/ 2084,

ФАКС 04331/ 2887, e-mail gurkovo_obs@abv.bg.

www.gurkovo.bg



ОБЩИНА ГУРКОВО



➤ Пишете ни

➤ Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор

- ✓ **Пощенски адрес:** гр. Гурково 6199, обл. Ст. Загора, бул. "Княз Ал. Батенберг" 3
- ✓ **Електронен адрес:** gurkovo_obs@abv.bg
- ✓ в обозначената кутия в ЦАО

➤ Обадете ни се

➤ Ще Ви изслушаме и уведоим каква реакция и в какъв срок да очаквате

- ✓ Кмет на Общината: **04331/2260**
- ✓ Заместник – кмет : **0885554177**
- ✓ Секретар на община: **04331/2249**
- ✓ **Безплатен зелен телефон 080019221**

➤ Приемен ден на Кмета на Общината

➤ Всеки понеделник от 10,30 до 12,00 часа Запишете си час на телефон 04331/2260; 0876388503

➤ 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!

Утвърдена на 30.07.2020 г.

гр. Гурково 6199, обл. Ст. Загора, бул. "Княз Ал. Батенберг" 3

тел.: КМЕТ – 04331/ 2260, ГЛ.СЧЕТОВОДИТЕЛ – 04331/ 2084,

ФАКС 04331/ 2887, e-mail gurkovo_obs@abv.bg.

www.gurkovo.bg