



ОБЩИНА СЛИВЕН

ЗАПОВЕД

№ РД 15-414

Сливен, 05.03.2021 г.

На основание чл. 44, ал. 2, от Закона за местното самоуправление и местната администрация, в изпълнение на чл.21 от Наредбата за административното обслужване

УТВЪРЖДАВАМ:

ХАРТА НА КЛИЕНТА В ОБЩИНА СЛИВЕН

ХАРТАТА да се публикува на интернет страницата на Община Сливен, да се доведе до знанието на всички общински служители електронно и да се постави в Центъра за административно обслужване.

Отменям Харта на клиента в Община Сливен, утвърдена със Заповед № РД15-521 от 26.03.2013 г. на Кмета на Община Сливен.

Контрол по изпълнението на заповедта възлагам на Валя Радева -секретар на Община Сливен.

СТЕФАН РАДЕВ

Кмет на община Сливен



ОБЩИНА СЛИВЕН

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 гарантира:

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

<p>➤ Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО:</p> <p>✓ Сливен, бул. „Цар Освободител“ № 1</p> <p>✓ кв.Надежда,</p> <p>✓ кв.Речица</p> <p>✓ кв.Дебелата кория</p>	<ul style="list-style-type: none">• Спирка „МВР-център“ - Линии № 2, 4, 4а, 12, 110• Спирка „ДКЦ-2“- Линии № 7, 11, 116, 201• Спирка кв. „Надежда“ – Линия № 201, 4а• Спирка кв.Речица „Център” –Линия № 5, 6• Спирка кв. Дебелата Кория „Център” –Линия № 14
<p>➤ Паркиране</p>	<ul style="list-style-type: none">• Места с режим „синя зона“ до ЦАО Сливен
<p>➤ Удобно работно време</p>	<ul style="list-style-type: none">• от 8:00 до 17:00 часа, без прекъсване
<p>➤ 3 изнесени ЦАО</p>	<ul style="list-style-type: none">• ЦАО Надежда• ЦАО Речица• ЦАО Дебелата кория
<p>➤ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:</p>	<ul style="list-style-type: none">• работното време• гишетата за заявяване и получаване на документи• информация за услугите• приемни дни на кмет и заместник кметове• указателни табели на български и английски език
<p>➤ За клиенти със специфични потребности:</p>	<ul style="list-style-type: none">• осигурен е адаптиран достъп до ЦАО- ЦАО Сливен е разположен на партерен етаж с осигурен адаптиран достъп посредством изградена рампа за колички на хора с увреждания, детски колички и др.• нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО
<p>➤ В ЦАО на Ваше разположение са:</p>	<ul style="list-style-type: none">• столове, маси и пособия за попълване на документи• питейна вода и възможност за ползване на тоалетна

Добра информираност, бърза и лесна комуникация

<p>➤ Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат</p>	<ul style="list-style-type: none">• любезно, с лично отношение, уважение и търпение• при спазване на конфиденциалност
	<ul style="list-style-type: none">• на интернет страницата ни в секция „Административно

<p>➤ Информация за услугите ни ще намерите:</p>	<p>обслужване“, където можете да заявите Вашата услуга и електронно</p> <ul style="list-style-type: none"> • на място в ЦАО: ✓ на електронно табло ✓ на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите: информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя
<p>➤ Съдействие на място в ЦАО ще получите от:</p>	<p>Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването ✓ ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването
<p>➤ В „Портал за сигнали и предложения“ на нашата интернет страница</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ще намерите отговори на често задавани въпроси • можете да зададете въпрос: ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора • можете да подадете сигнал или предложение и ще Ви бъде отговорено
<p>➤ Активен Facebook профил</p>	<ul style="list-style-type: none"> • На страницата ни във Facebook ще откриете интересна информация за нашите активности <p>www.facebook.com/pages/category/City-Hall/Община-Сливен-531732533593876</p>

Предимства на обслужването

<p>➤ Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</p>	<ul style="list-style-type: none"> • за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути • за писмени запитвания – до 3 работни дни
<p>➤ Бързо обслужване</p>	<ul style="list-style-type: none"> • В рамките на 20 минути: ✓ ще приемем Вашите документи ✓ ще Ви предоставим готовите документи
<p>➤ Ще ви обслужим само на едно гише</p>	<ul style="list-style-type: none"> • В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга: ✓ да посещавате повече от едно гише ✓ да посещавате два пъти едно и също гише
<p>➤ Ще Ви предоставим услугата веднага, когато</p>	<ul style="list-style-type: none"> • заявлението съдържа необходимите за разглеждането му данни, • информация и/или документи е въз основа на общо или служебно известни факти или законови презумпции • естеството на услугата го позволява
<p>➤ Управление на чакащи клиенти</p>	<ul style="list-style-type: none"> • чрез системата за управление на чакащи клиенти ще можете да получите талон с пореден номер за съответната услуга, която сте избрали от киоска, а от информационен дисплей, гласово ще бъдете информиран за номера на гишето, на което ще бъдете обслужен.

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	<ul style="list-style-type: none">• обърнете се към служителите ни в ЦАО• поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса• при необходимост се обърнете към началника на отдел „Административно обслужване“ (АО) или съответния началник отдел
--	---

Пишете ни

➤ Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор	<ul style="list-style-type: none">• 8800, гр. Сливен, бул. „Цар Освободител” № 1• kmet@sliven.bg; tbalabanova@sliven.bg• онлайн форма за контакт на интернет страницата ни www.sliven.bg• в обозначените кутии на входа на ЦАО Сливен.
---	---

Обадете ни се

➤ Ще Ви изслушаме и уведоим каква реакция и в какъв срок да очаквате	За връзка с: <ul style="list-style-type: none">• Началник отдел АО и ЦАО: 044/611 216• телефон за сигнали, жалби и предложения: 044/611 165• Денонощен телефон за сигнали Оперативен дежурен по Община телефон: 044/663 066
---	---

Приемни дни

➤ Достъп до всички структури и служители в общината ➤ Кмет, Зам.Кметове и Секретар	<ul style="list-style-type: none">• всеки работен ден от 9:00 ч. до 12:00 ч. и от 14:00 ч. до 16:00 ч.• ежемесечни приемни дни: всеки първи четвъртък от месец. Предварително записване – в ЦАО Сливен - три дни преди приемния ден, в понеделник от 8.30 ч. до 17.00
---	--

Информация за Вашата удовлетвореност

➤ Всяка година до 1 април в секция „Административно обслужване“ ще намерите публикуван	<ul style="list-style-type: none">• годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с:<ul style="list-style-type: none">✓ 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 № РД 15-414 от 05.03.2021 г. на Кмета на Община Сливен.