



# ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ СИЛИСТРА



## 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 с обществен транспорт до ОЦИУ: гр. Силистра, ул. „Симеон Велики“ № 33	- Спирка на ул. „Симеон Велики“: Линия № 1
Паркиране	- Безплатни паркоместа за паркиране на леки автомобили зад сградата на Общинска администрация – Силистра.
Удобно работно време	От 8:00 до 17:00 часа, всеки работен ден. На служителите в Центъра за информация и услуги е осигурен различен ред за ползване на почивките, определени с работен график, така, че да се осигури непрекъсваем режим за работа с потребителите на административни услуги. В случай, когато в ОЦИУ има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на ОЦИУ продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време, т.е. не по-късно от 19.00 ч.
Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• работното време;</li> <li>• гише за заявяване и получаване на документи;</li> <li>• информация за услугите;</li> <li>• друга информация, касаеща дейността на администрацията.</li> </ul>
За клиенти със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• осигурен е адаптиран достъп до ОЦИУ на партерния етаж в сградата на администрацията, позволяващ придвижване с инвалидна количка, трудно подвижни граждани и граждани с детски колички и др;</li> <li>• обслужване на едно гише;</li> <li>• нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ОЦИУ;</li> <li>• осигурен достъп до санитарен възел на същия етаж, където се намира ОЦИУ.</li> </ul>
В ОЦИУ на Ваше разположение са	<ul style="list-style-type: none"> <li>• столове, плотове и пособия за попълване на документи;</li> <li>• столове и масичка за посетители, пригодени за попълване на документи и/или изчакване;</li> <li>• питейна вода и възможност за ползване на санитарен възел;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• формуляри на заявления/бланки;</li> <li>• безплатен интернет;</li> <li>• ксерокс машина.</li> </ul>
<b>Добра информираност, бърза и лесна комуникация</b>	
<b>Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• любезно, с лично отношение, уважение и търпение;</li> <li>• при спазване на конфиденциалност</li> </ul>
<b>Информация за услугите ни ще намерите:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• на интернет страницата ни в секция Административни услуги; Електронни административни услуги;</li> <li>• през интернет - Административен регистър на държавната администрация;</li> <li>• на място в ОЦИУ: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите: информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Съдействие на място в ОЦИУ ще получите от</b>	<p>Нашите служители в ОЦИУ и/или нашите експерти, които:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването;</li> <li>✓ ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването.</li> </ul>
<b>В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• можете да зададете въпрос - ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора.</li> </ul>
<b>Предимства на обслужването</b>	
<b>Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 15 минути;</li> <li>• за писмени запитвания – до 5 работни дни.</li> </ul>
<b>Бързо обслужване</b>	<p>В рамките на 15 минути:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ще приемем Вашите документи;</li> <li>✓ ще Ви предоставим готовите документи.</li> </ul>
<b>Ще ви обслужим само на едно гише</b>	<p>В ОЦИУ няма да Ви се наложи за една услуга:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ да посещавате повече от едно гише.</li> </ul>
<b>Проверете статуса на Вашата услуга</b>	<p>На място в ОЦИУ може да получите информация за статуса на Вашата услуга, както и на тел: 086 816 202.</p>
<b>Ще Ви уведомим за готовия резултат от услугата</b>	<p>Когато документът Ви е готов, включително предсрочно, ще Ви уведомим на посочените от Вас координати – телефон, електронна поща.</p>
<b>Приемен ден на политическия кабинет</b>	<p>Запитвания/записвания и информация за приемните дни на Кмета и заместник - кметове можете да получите на телефон 086 816 240 и на пропуски в Общината.</p>

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 ОЦИУ

- обърнете се към служителите ни в ОЦИУ;
- поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса;
- при необходимост се обърнете към Секретаря на общината.

### Пишете ни

Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор

Може да ги подадете:

- По пощата на адрес: 7500 общ. Силистра, обл. Силистра, гр. Силистра, ул. „Симеон Велики“ № 33 до Общинска администрация-Силистра;
- На ръка в ОЦИУ;
- e-mail: [mayor@silistra.bg](mailto:mayor@silistra.bg)
- в обозначената кутия на входа на администрацията.

### Обадете ни се

Ще Ви изслушаме и уведоим каква реакция и в какъв срок да очаквате отговор/резултат

За връзка с:

- ОЦИУ: тел - 086 816 202;
- Секретар: тел - 086 816 222.

### Информация за Вашата удовлетвореност

Всяка година до 1 април 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!