



# ОБЩИНА МАЛКО ТЪРНОВО

## ХАРТА НА КЛИЕНТА

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

- Център за административно обслужване - ул. "Малкотърновска комуна" № 5 с работно време от понеделник до петък от 8.00 до 17.00 ч. без прекъсване.
- Отдел „Местни данъци и такси“ - ул. "Малкотърновска комуна" № 5 с работно време от понеделник до петък от 08.00 - 17.00 ч. без прекъсване.
- Указателни табели за лесно и бързо ориентиране.
- Информация за услугите.
- За клиенти със специфични потребности :  
ЦАО е на партерния етаж с осигурен адаптиран достъп - място за придвижване с инвалидни колички, детски колички и др.  
На Ваше разположение са:
  - Столове, маси и пособия за попълване на документи.
  - Питейна вода и възможност за ползване на тоалетна.
  - Безплатен интернет.

### Информация за Вас, клиенти:

- При директната ни комуникация Ви предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация по начин, удовлетворяващ Вашите изисквания.
- За Вас сме подготвили ясни и лесно разбираеми формуляри и заявления, за да се опрости процеса на обслужване.
- Всеки служител от общинската администрация излиза от анонимност и носи персонална отговорност за свършената си работа за Вас и Вие можете да го идентифицирате от картата с имената, длъжността му и звеното, към което принадлежи.

### При комуникацията си с Вас, клиенти:

- Чрез ясни, лесно разбираеми, пълни и точни обяснения и консултации да удовлетворяваме Вашите потребности.
- При запитвания от Ваша страна устните или писмените ни отговори да бъдат ясни, лесно разбираеми, пълни и точни.

**Моля, информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба:**

- 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 експерт по казуса
- Пишете ни:
  - Електронна поща: [mt\\_kmet@mail.bg](mailto:mt_kmet@mail.bg)
  - Поща - на адрес: Община Малко Търново, ул.“Малкотърновска комуна“ № 3.
- Обадете ни се - телефони на Община Малко Търново - централа 05952/30-21; Факс – 05952/31-28.
  - Ще ви изслушаме и уведоим каква реакция и в какъв срок да очаквате
- Приемни дни:
  - Записване за приемен ден на Кмета на Община Малко Търново – всеки работен ден от 08,00 ч. до 17,00 ч.
  - Приемен ден: вторник от 14,00 ч. до 17,00 ч.

Ние се ангажираме да отговорим на всяка подадена форма на сигнал и/или жалба от Вас по повод лошо администриране.

#### **Отговорност и отчетност:**

- Ние се ангажираме да измерваме удовлетвореността на потребителите на административни услуги от нашата дейност и да предприемаме необходимите действия за повишаването ѝ.
- Ние се ангажираме да извършваме административните услуги съобразно законите и да носим отговорност за качествено и срочното им изпълнение.
- Ние се ангажираме постоянно да подобряваме достъпа до услуги, като подробно Ви информираме за Вашите права, за това откъде и как можете да получите съответните административни услуги.

Всички стандарти на административното обслужване са нормативно регламентирани от закони и подзаконовни нормативни актове, както и от Наредби, приети от Общинския съвет – Малко Търново.

Периодично Хартата на клиента ще се актуализира, за да бъде в съответствие с настъпилите изменения в нашите дейности и за да отговаря на променящите се потребности на потребителите ни.

**Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!**

Хартата е утвърдена със заповед № 188 от 08.05.2020 г. на Кмета на Община Малко Търново.