



ОБЩИНА РУЖИНЦИ

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 до ЦАО	адрес: с.Ружинци, обл.Видин, ул. „Георги Димитров” № 31
✓ Паркиране	паркинги в близост до ЦАО
✓ Удобно работно време	от 8:00 до 16:30 часа, без прекъсване
✓ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	<ul style="list-style-type: none">• работното време;• гишетата за заявяване и получаване на документи;• информация за услугите.
✓ За клиенти със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none">• ЦАО се намира на първи етаж в административната сграда на община Ружинци, с осигурен достъп за хора в неравностойно положение;• нашите служители в ЦАО ще Ви окажат необходимото съдействие и обслужване с приоритет и внимание.
✓ В ЦАО на Ваше разположение са:	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• любезно, с лично отношение, уважение и търпение;• при спазване на конфиденциалност.
✓ Информация за услугите ни ще намерите:	<ul style="list-style-type: none">• на интернет страницата ни, в секция „Административни услуги”;• на информационното табло в ЦАО.
✓ Съдействие на място в ЦАО ще получите от	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.
✓ На нашата интернет страница	<ul style="list-style-type: none">• можете да зададете въпрос - ще Ви отговорим;• можете да подадете сигнал или предложение ще Ви отговорим.
Предимства на обслужването	
✓ Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер	<ul style="list-style-type: none">• за устни запитвания на място в ЦАО или по телефона – веднага, или не по късно от 20 минути;• за писмени запитвания – до 5 (пет) работни дни.

✓ Бързо обслужване	В рамките на 20 минути: <ul style="list-style-type: none"> ✓ ще приемем Вашите документи; ✓ ще Ви предоставим готовите документи.
✓ Ще ви обслужим само на едно гише	В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга: <ul style="list-style-type: none"> ✓ да посещавате повече от едно гише; ✓ да посещавате два пъти едно и също гише.
✓ Ще Ви предоставим услугата веднага, когато	<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.

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

➤ На място в ЦАО

- ✓ **Стараяме 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 да Ви свържат с експерта по казуса;
 - при необходимост се обърнете към директора на дирекция „Обща администрация“ или секретаря на община Ружинци.

➤ Пишете ни

- ✓ **Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор**

Може да ги подадете:

 - 3930, с.Ружинци, обл.Видин, ул. „Георги Димитров“ № 31;
 - rujinci@abv.bg ;
 - в обозначената кутия в ЦАО.

➤ Обадете ни се

- ✓ **Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате**

За връзка с:

 - ЦАО: 0879168363 ;
 - гл.специалист „Административен координатор“: 0887796191 .

➤ Приемни дни

- ✓ **Кмет на община**

Всеки ден, след като се запишете при гл.специалист „Административен координатор“
- ✓ **Зам.-кмет на община, Секретар на община**

Всеки ден, след съгласуване за ангажиментите на Зам.-кмет на община или Секретар на община.

➤ Информация за Вашата удовлетвореност

- ✓ **Препоръчваме**
 - попълнете анкета ЦАО;
 - дайте своята писмена или устна препоръка за подобряване на обслужването;
 - попълнете анкета на интернет страницата на община Ружинци.

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

Харта на клиента в община Ружинци е утвърдена със Заповед № 294/30.05.2022 г.