

## **Община Добричка**

### **Център за услуги и информация**

#### **РАБОТНО ВРЕМЕ НА ЦУИ**

Всеки делничен ден от 8.00 до 17.00 часа без прекъсване.

Тел: 058/600 889, вѓтр.105; 058/600 180

Ел.поща: obshtina@dobrichka.bg; zuig\_1@dobrichka.bg ; zuig\_3@dobrichka.bg

#### **РАБОТНО ВРЕМЕ НА КМЕТСТВА И КМЕТСКИ НАМЕСТНИЧЕСТВА**

Всеки делничен ден от 8.00-12.00 часа и от 13.00-17.00 часа.

#### **Банкови сметки за превеждане таксите за услуги**

**IBAN BG 22 SOMB91308410020144**

**BIC код SOMBBSF**

#### **Код за вид плащане**

1. Такса за технически услуги 44 8001
2. Такса за административни услуги 44 8007
3. Такса за ползване на пазари, тържища и др. 44 8008
4. Други общински такси 44 8081

### **ХАРТА НА КЛИЕНТА**

Общинската администрация на община Добричка, град Добрич при осъществяване на своята дейност се ръководи от принципите на законност, откритост, достъпност, самостоятелност, отговорност, координация, гарантиране интересите на населението и администрацията.

Водени от желанието да предоставим възможно най-доброто обслужване на клиентите си, както и да печелим тяхното доверие, създадохме Център за услуги и информация и Отдел местни данъци и такси с адрес гр. Добрич, ул. „Независимост” №20 и предприехме редица действия за налагане на високи стандарти в обслужването в центъра на общината и в населените места.

Следвайки тези принципи и стандарти, предлагаме на Вашето внимание настоящата Харта на клиента, която представя пред Вас основните правила за административно обслужване в Общината.

#### **Основните цели, които си поставяме са:**

- Да подобрим достъпа до услуги, като подробно Ви информираме за Вашите права, за това от къде и как можете да получите съответните административни услуги;

- Постигане на високо качество на предоставените услуги, като намалим личните Ви разходи и време за получаване на услуги и осигурим добро отношение и съдействие от страна на служителите, които Ви обслужват;
- Да прилагаме принципа на комплексното административно обслужване с цел: по-висока ефективност и ефикасност на услугите, повишаване удовлетвореността на гражданите и организацията, намаляване на административната тежест;
- Постигане на прозрачност и отзивчивост, като Ви осигурим възможност за комуникация с любезни и добре информирани служители по време на целия процес на административното обслужване;
- Да Ви насърчим да изказвате мнението си за предоставяните от нас услуги.

**За постигането на тези цели ние се ангажираме със следните стандарти на обслужване:**

- Да се отнасяме с внимание и уважение към гражданите, като зачитаме тяхното лично достойнство;
- Да се отнасяме равнопоставено към клиентите при достъпа до услуги и информация, независимо от техния пол, раса, народност, етническа принадлежност, религия, образование, убеждения, възраст, семейно положение и всякакви други признаци;
- Да извършваме административни услуги без да е необходимо заявителя да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от общинската администрация.
- Да сме професионалисти и компетентно и отговорно да решаваме поставяните проблеми и извършваме поисканите услуги;
- Да отговаряме в срок на поставените въпроси, както и в срок да извършваме исканите услуги;
- Да консултираме клиентите за всички възможности и последващи действия при извършване на услугата - цени, срокове, решения, възражения, оплаквания и други;
- Да анализираме получената информация от обратната връзка с клиентите и да предприемаме необходимите действия за подобряване качеството на предоставяните услуги;
- Да противодействаме на възможностите за корупция, както и на възможностите за обвинения в корупция;
- Да предоставяме информация без абревиатури, съкращения и препратки.

**В замяна, очакваме от Клиентите:**

- Да се отнасят с уважение към служителите, които ги обслужват;
- Да бъдат внимателни и търпеливи към останалите ни клиенти;
- Да ни предоставят информацията, която ни е необходима за изпълнение на исканата услуга, както и да ни уведомяват своевременно за настъпилите промени;
- Да изразяват свободно своите мнения, предложения и коментари, за да подобрим качеството на услугите, които Ви предоставяме.

**Вие можете да се свържете с нас и да получите информация по следните начини:**

- Като ни посетите или ни пишете на адреса на Община Добричка, град Добрич, ул. "Независимост" №20;
- На всички публично обявени телефони на Община Добричка, град Добрич, гражданите могат да бъдат консултирани и насочени за решаване на поставените проблеми;
- Подробности за извършваните от нас административни услуги предоставяме и:

- През Интернет на адрес: [www.dobrichka.bg](http://www.dobrichka.bg). На този адрес могат да се получат и заявления за услуги;
- В Център за услуги и информация /ЦУИ/ ул. "Независимост" №20 - тел. 058/ 600180 или 058/ 600889-вътр. 105, като информация и услуги можете да получите всеки работен ден от 8.00 до 17.00 часа в ЦУИ, при осигури непрекъснат режим на работа с потребителите в рамките на обявеното работно време. В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на ЦУИ продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономични часа след обявеното работно време;
- На електронно информационното табло във фоайето на общината;
- Информационни каталози и брошури в Център за услуги и информация;
- Услуги и информация за общинските дейности се предоставят и в кметствата и населените места с кметски наместници.

**Ако имате оплаквания, ние искаме да знаем за това. Процедурата ни е ясна и лесно достъпна:**

- Чрез пощата и Е-поща;
- В кутията за жалби и сигнали за корупция, разположена във фоайето на общината или лично на трето работно място в Център за услуги и информация;
- Анкетни карти: Въвели сме Система за измерване удовлетвореността на потребителя на административните услуги. Два пъти годишно чрез анкетни карти и телефонни запитвания проучваме и измерваме удовлетвореността на потребителите на административните услуги. В края на календарната година на база изготвения отчет, набелязваме бъдещи действия като резултат от извършения анализ. Резултатите от изследването публикуваме в сайта на община Добричка;
- Приемните дни на Кмета, Зам. кметовете и Секретаря на Община Добричка. По жалба срещу незаконни, неправилни или поражаващи съмнение за корупция действия или бездействия на служители от администрацията, се извършва проверка и се отговаря писмено в едномесечен срок. Ако не можем да отговорим в посочения срок, писмено ще уведомим жалбоподателя за причините или необходимите допълнителни действия, както и за окончателния срок за отговор.

**Важно е да се знае:**

- Анонимни жалби, предложения и сигнали не се разглеждат, освен в случаите, когато поставеният проблем застрашава здравето и сигурността на гражданите;
- Общинска администрация си запазва правото да не дава отговор на въпроси, жалби, предложения и сигнали които съдържат нецензурни изрази, немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на институцията;
- Общинска администрация няма право да дава отговор на въпроси, свързани със защита на личните данни и класифицираната информация;
- Настоящата Харта на клиента е утвърдена със Заповед № 148 от 20.02.2007 год. и изменена със Заповед №758/16.10.2008 г. и със Заповед №271/24.03.2015 г.