

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 абривиатури, 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. 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.