



## ОБЩИНА ПОЛСКИ ТРЪМБЕШ

☎ 5180 ПОЛСКИ ТРЪМБЕШ | ул. Черно море № 4  
☎ Централна: 06141/41-41 | 06141/41-42 | факс 06141/6954  
@ obshtina\_pt@abv.bg 🌐 <http://www.trambesh.eu/>



### Харта на клиента

Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване съгласно разпоредбите на Наредбата за 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 ЦАО:	гр. Полски Тръмбеш, ул. „Черно море“ № 4 - ЦАО се намира на комукативно място, първи етаж в сградата на общината Спирката на обществения транспорт – Автогара Полски Тръмбеш.
➤ Паркиране	Паркинг в непосредствена близост до Центъра за административно обслужване
➤ Удобно работно време	Всеки работен ден от 8:30 ч. до 16:30 ч. без прекъсване. Административно обслужване в селата от общината с работно време - от 08:00 ч. до 12:00 часа и от 13:00 ч. до 17:00 часа. В състава на община Полски Тръмбеш влизат следните 14 /четиринадесет/ кметства: Раданово, Петко Каравелово, Куцина, Полски Сеновец, Климентово, Обединение, Иванча, Страхилово, Павел, Масларево, Орловец, Каранци, Стефан Стамболово и Вързулица.
➤ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ работното време</li><li>✓ гишета за заявяване и получаване на документи</li><li>✓ информация за услугите</li><li>✓ каса и картови плащания</li></ul>
➤ За клиенти със специфични потребности	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ ЦАО е на I етаж в сградата на Община Полски Тръмбеш</li><li>✓ изградена е рампа чрез, която е осигурен достъп за хора с увреждания</li><li>✓ нашите служители ще ви окажат необходимото експертно съдействие</li></ul>
➤ В ЦАО на Ваше разположение са	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ столове, маси и пособия за попълване на документи</li><li>✓ безплатен интернет</li><li>✓ възможност за ползване на тоалетна</li></ul>

#### Добра информираност, бърза и лесна комуникация

➤ Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужват	✓ Любезно, с лично отношение, уважение и търпение при спазване на конфиденциалност
--	--

<p>➤ <i>Информация за услугите ни ще намерите</i></p>	<p>На официалния сайт на Община Полски Тръмбеш с адрес: <a href="https://www.trambesh.eu">https://www.trambesh.eu</a></p> <p>На място в ЦАО – на хартиен носител, по видове услуги, с утвърдени образци на заявления В кметствата и кметските наместничества от състава на общината По телефон: 06141 4141; 06141 4132</p>
<p>➤ <i>Съдействие на място в ЦАО ще получите от</i></p>	<p>✓ От служителите в ЦАО и при необходимост от експерти в различни направления, 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>
<p>➤ <i>Активен Facebook профил</i></p>	<p>✓ На страницата ни във Facebook ще откриете интересна информация за нашите активности</p>

<b><u>Предимства на обслужването</u></b>	
<p>➤ <i>Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</i></p>	<p>✓ За устни запитвания на място или по телефона - на момента</p> <p>✓ Ако е необходима допълнителна проверка - в рамките на 20 минути</p> <p>✓ За писмени запитвания – до 3 работни дни</p>
<p>➤ <i>Бързо обслужване</i></p>	<p>В рамките на 20 минути:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ще приемем вашите документи</li> <li>• ще ви предоставим готовите документи</li> <li>• ако е необходимо, ще извършим и консултация с експерт по услугата</li> </ul>
<p>➤ <i>Ще ви обслужим само на едно гише</i></p>	<p>В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• да посещавате повече от едно гише</li> <li>• да посещавате два пъти едно и също гише</li> </ul>
<p>➤ <i>Ще Ви предоставим услугата веднага, когато</i></p>	<p>✓ Заявлението съдържа необходимите за разглеждането му данни, информация и документи и/или е въз основа на общо или служебно известни факти или законови презумпции</p> <p>✓ естеството на услугата го позволява</p>
<p>➤ <i>Проверете статуса на Вашата услуга онлайн</i></p>	<p>✓ В ЦАО можете да проверите статуса на заявената от Вас услуга</p>

- *Ще Ви уведомим за готовия резултат от услугата*

Когато заявените от Вас документи са готови, включително предсрочно, ще Ви уведомим на посочени от Вас координати – телефон, електронна поща

**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 ЦАО*

- ✓ обърнете се към служителите ни в ЦАО
- ✓ поискайте да Ви насочат и свържат с експерта по казуса
- ✓ при необходимост, обърнете се към секретаря на общината

#### Пишете ни

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

- ✓ Пощенски адрес: 5180, гр. Полски Тръмбеш,
- ✓ ул. „Черно море“ № 4
- ✓ Електронен адрес: [obshtina\\_pt@abv.bg](mailto:obshtina_pt@abv.bg)
- ✓ в обозначената кутия в ЦАО

#### Обадете ни се

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

- ✓ ЦАО: тел. 06141 4141 – административни услуги  
тел. 06141 4132 - местни данъци и такси
- Н-к отдел "Б и МП" - тел. 06141 4131
- Н-к отдел "Канц-я, ЕСГРАОН и А" - тел. 06141 4124
- ✓ Секретар на община – тел. 06141 4145
- ✓ Лице по защита на личните данни - 061414124

#### Информация за Вашата удовлетвореност

- *Всяка година, до 1 март 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!**