



# ОБЩИНА ТЪРГОВИЩЕ



## ХАРТА НА КЛИЕНТА

### **ПРАВО НА ДОБРО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ** */Европейски кодекс за добро поведение на администрацията/*

1. Всеки човек има право да получи от институциите и органите на Съюза справедливо, безпристрастно и в разумен срок административно обслужване.

2. Това право включва:

- ✓ правото на всеки човек да бъде изслушан, преди срещу него да бъдат предприети каквито и да било неблагоприятни мерки;
- ✓ правото на всеки човек да има достъп до своето досие, като спазва всички законни интереси за поверителност и професионална тайна;
- ✓ задължението на администрацията да мотивира решенията си.

3. Всеки човек има правото да бъде възмезден от Общността за всички вреди, причинени от нейни органи или служители при изпълнение на техните служебни задължения в съответствие с общите принципи на законодателството на държавите-членки.

4. Всеки човек може да пише до институциите на Съюза на един от езиците на Договорите и трябва да получи отговор на същия език.

*(Чл. 41 от Хартата за основните права)*

### **ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

При осъществяване на своята дейност общинска администрация Търговище се ръководи от принципите на законност, откритост, достъпност, самостоятелност, отговорност, координация, гарантиране интересите на населението и администрацията, както и от 12-те принципа за добро управление съгласно Стратегията за иновации и добро управление на местно ниво на Съвета на Европа.

Следвайки тези принципи и стандарти, предлагаме на Вашето внимание настоящата Харта на клиента, която представя основните правила за административно обслужване в Община Търговище и нашите ангажименти да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване съгласно разпоредбите на Наредбата за административното обслужване.

<b>Лесен достъп с обществен и личен транспорт</b>	
Достъп	Център за административно обслужване /ЦАО/ гр. Търговище 7700, пл. "Свобода"
Работно време	<b>От 08.00 часа до 17.00 часа</b> Редът за ползване на почивките е определен, така че да осигури непрекъсваем режим на работа 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 служителите от ЦАО продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време

Паркиране	Безплатен и платен паркинг срещу входа на ЦАО
За клиенти със специфични потребности	ЦАО е на първия етаж в сградата на Община Търговище Осигурен е достъп за хора в неравностойно положение и удобни места за сядане подходящи за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания
Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за	Работно време Гишетата за заявяване и получаване на документи Информацията за услугите
В ЦАО на Ваше разположение са	Столове, маси и пособия за попълване на документи питейна вода и възможност за ползване на тоалетна безплатен интернет
<b>Добра информираност, бърза и лесна комуникация</b>	
Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	любезно, с уважение и търпение при спазване на конфиденциалност
Информация за услугите ни ще намерите	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>на място</b> в Център за административно обслужване</li> <li>– <b>по телефон за връзка: 0601 68 612;</b></li> <li>– <b>по електронна поща</b> – <a href="mailto:obshtina@targovishte.bg">obshtina@targovishte.bg</a></li> <li>– <b>на интернет страницата</b> на общината в раздел „Услуги“ – <a href="https://targovishte.bg/uslugi/">https://targovishte.bg/uslugi/</a></li> <li>– <b>в Административния регистър</b></li> <li>– <a href="http://iisda.government.bg/">http://iisda.government.bg/</a></li> </ul>
Съдействие на място в ЦАО ще получите от	Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които: <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>
На нашата интернет страница	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Може да зададете въпрос и ние ще Ви отговорим</li> <li>– Може да подадете сигнал или предложение и ние ще Ви отговорим</li> </ul>
<b>Предимства на обслужването</b>	
Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер	<ul style="list-style-type: none"> <li>– За устни запитвания в ЦАО или по телефона – в рамките на 20 минути</li> <li>– За писмени запитвания - до три работни дни</li> </ul>
Бързо обслужване	В рамките на 15 минути: <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>
Ще ви обслужим само на едно гише	В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга: <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>
Ще Ви предоставим услугата веднага, когато	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Заявлението съдържа необходимите за разглеждането му данни, информация и документи и/или е въз основа на общо или служебно известни факти или законови презумпции</li> <li>– Естеството на услугата го позволява</li> </ul>
Ще Ви уведомим за готовия резултат от услугата	на посочени от Вас координати – телефон, електронна поща

<b>Моля, информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба:</b>	
<b>На място в ЦАО</b>	
Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАО	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Обърнете се към служителите ни в ЦАО</li> <li>- Поискайте да Ви насочат и свържат с експерта по казуса</li> <li>- При необходимост, обърнете се към Секретаря на Община Търговище</li> </ul>
<b>Пишете ни</b>	
Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Община Търговище, пл. Свобода, Търговище 7700</li> <li>- e-mail: <a href="mailto:obshtina@targovishte.bg">obshtina@targovishte.bg</a></li> <li>- чрез сайта на Община Търговище – <a href="https://targovishte.bg">https://targovishte.bg</a></li> <li>- В обозначените кутии, поставени в ЦАО</li> </ul>
<b>Обадете ни се</b>	
Ще Ви изслушаме и уведоим каква реакция и в какъв срок да очаквате	<p>Административно-технически услуги и деловодно обслужване: 68 705, 68 715, 68 716, 68 718</p> <p>Гражданско състояние и гражданска регистрация: 68 707, 68 708</p> <p>Местни данъци и такси: 68 703, 68 704, 68 709</p>
<b>Приемни дни</b>	
Кмет	Всяка първа сряда от месеца
Главен архитект	Всяка сряда от месеца
Служители от дирекция „Устройство на територията, околна среда и транспорт	<p>Понеделник от 13.00 ч. до 17.00 часа</p> <p>Сряда и петък от 08.30 часа до 12.00 часа</p>
Служители от други дирекции	<p>В рамките на работното време на общинска администрация от 08.00 часа до 12.00 часа от 13.00 часа до 17.00 часа</p>
<b>Информация за вашата удовлетвореност</b>	
	<p>Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка</li> <li>• резултатите от измерването на удовлетвореността Ви</li> <li>• предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване</li> </ul>
<b>Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!</b>	

**Хартата на клиента е утвърдена със заповед 3-01-726/30.09.2020 г. на Кмета на община Търговище.**