



ОБЩИНА ГОРНА ОРЯХОВИЦА

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 Център за административно обслужване

<ul style="list-style-type: none">▪ Лесен достъп до ЦАО:▪ гр. Горна Оряховица, пл. „Георги Измирлиев“ № 5▪ Паркиране▪ Удобно работно време▪ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:▪ За клиенти със специфични потребности:▪ В ЦАО на Ваше разположение са	<ul style="list-style-type: none">➤ автогарата се намира на 300 м. от сградата на Община Горна Оряховица➤ ЦАО се намира в сградата на Община Горна Оряховица➤ паркинг в непосредствена близост до ЦАО➤ стоянка на таксите в близост до сградата➤ от 08:00 до 17:00 часа без прекъсване на работното време➤ гишета за заявяване и получаване на документи➤ информация за услугите➤ ЦАО е на партерния етаж в сградата на Община Горна Оряховица➤ Изградена е рампа, чрез която е осигурен достъп за хора с инвалидни колички, детски колички и други➤ Нашите служители ще Ви окажат необходимото експертно съдействие➤ Столове, маси и пособия за попълване на документи➤ Питейна вода➤ Безплатен интернет
---	---

Добра информираност, бърза и лесна комуникация

<ul style="list-style-type: none">▪ Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат▪ Информация за услугите ни ще намерите▪ Съдействие на място в ЦАО ще получите▪ Активна Facebook страница	<ul style="list-style-type: none">➤ Любезно, компетентно, с уважение и търпение➤ При спазване на конфиденциалност➤ На официалния сайт на Община Горна Оряховица: https://www.g-oryahovica.bg➤ На секция Е-услуги може да заявите електронни административни услуги➤ На място в ЦАО – на хартиен носител, по видове услуги, с утвърдени образци на заявления/искания за услугите➤ От служителите в ЦАО и при необходимост от експерти в различните направления, 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 страницата ни във Facebook може да откриете актуална информация за дейността на администрацията и на общинските звена➤ Може да подадете сигнал, да отправите запитване или да изразите мнение по определен казус
---	---



Предимства на обслужването

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Бързо обслужване 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ В рамките на 20 минути: ➤ Ще приемем Вашите документи ➤ Ще Ви предоставим готовите документи ➤ Ако е необходимо ще извършим консултация с експерт
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ще Ви обслужим само на едно гише 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга: ➤ Да посещавате повече от едно гише ➤ Да посещавате два пъти едно и също гише
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ще Ви предоставим услугата веднага, когато: 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Заявлението/искането съдържа необходимите за разглеждането му данни, информация и документи и/или е въз основа на общоизвестни факти, служебно известни факти или законови презумпции ➤ Естеството на услугата го позволява
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Проверете статуса на Вашата услуга онлайн 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ На интернет страницата ни може да проверите статуса на заявената от Вас услуга

Моля, информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като може да подадете и сигнал, предложение или жалба ->> На място в ЦАО

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Стараме се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Обърнете се към служителите ни в ЦАО ➤ Поискайте да Ви насочат или свържат с експерта по казуса ➤ При необходимост се обърнете към Секретаря на общината
--	--



Пишете ни

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Може да ги подадете: ➤ 5100, гр. Горна Оряховица, пл. „Георги Измирлиев“ № 5 ➤ на електронен адрес: obshtina@g-oryahovica.bg ➤ онлайн форма за контакти на интернет страницата ни ➤ на Facebook страницата ни ➤ в обозначени кутии във фоайето на общината
---	---



Обадете ни се

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ще Ви изслушаме и уведоим каква реакция и в какъв срок да очаквате 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ На място в ЦАО ➤ <u>На горещия ни телефон:</u> 0618/21506 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Централа на общината:</u> 0618/60501
---	--	---



Приемни дни

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Организиран са приемни дни, както следва 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Кмет – вторник от 14.00 часа до 17.00 часа ➤ Зам-кмет Бюджет, финанси и счетоводна дейност - вторник от 14.00 часа до 17.00 часа ➤ Зам-кмет ТСУ, ОС, строителство и екология – четвъртък от 14.00 часа до 16.00 часа ➤ Зам-кмет Хуманитарни дейности – сряда от 14.00 часа до 16.00 часа ➤ Зам-кмет Икономическо развитие и спорт - сряда от 14.00 часа до
---	--

	<p>16.00 часа</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Секретар – четвъртък от 14.00 часа до 16.00 часа➤ Главен архитект - четвъртък от 14.00 часа до 16.00 часа
--	--

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

Хартата на клиента е в сила от 08.08.2022 г.