



# ОБЩИНА ОПАКА – ОБЛАСТ ТЪРГОВИЩЕ

7840 гр. Опака, ул. "Съединение" № 3  
Кмет: 06039 / 22 22; Факс: 06039 / 24 21

## ЗАПОВЕД

№ РД-09- 65 от 12 . 03.2024 год.

На основание Чл. 44, ал.1,т.1 и ал. 2 от ЗМСМА и чл. 21 от Наредба за административно обслужване /приета с ПМС № 246 от 13.09.2006 г. последно изм. ДВ. бр.47 от 24 Юни 2022 г./

### УТВЪРЖДАВАМ:

**ХАРТА НА КЛИЕНТА В ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ ОПАКА.**

При встъпване в длъжност в общинска администрация всеки служител да бъде запознат с Хартата на клиента в общинска администрация Опака, от старши специалист „Човешки ресурси,,.

Старши специалист „Човешки ресурси” да води специален регистър , в който работниците и служителите с подпис да удостоверяват, че за запознати с Хартата на клиента в общинска администрация Опака.

Контрола по изпълнение на заповедта възлагам на Секретаря на общината.

Копие от настоящата заповед да се връчи на Директорите на дирекции и старши специалист „Човешки ресурси” за сведение и изпълнение и се доведе до знанието на работниците и служителите, от общинска администрация Опака и дейностите към нея, за сведение.

**ГЮНЕР АШИМОВ**

*Кмет на община Опака*



Изготвил:  
Галя Кулева –  
Вр.ИД Секретар на община и  
Директор на дирекция „ МПГРХД”



# ОБЩИНА ОПАКА

## 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 удобство при предоставяне на административните услуги

➤ <i>Лесен достъп : [адрес]</i>	<b>Сградата на общинска администрация се намира на комуникативно място в центъра на гр. Опака ул. „ Съединение“ № 3</b>
➤ <i>Паркиране</i>	Паркинг в непосредствена близост до Центъра за административно обслужване
➤ <i>Удобно работно време</i>	<b>Всеки работен ден от 8:00 ч., до 17:00 ч.</b>
➤ <i>Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ работното време</li><li>✓ гише за заявяване и получаване на документи</li><li>✓ информация за услугите</li></ul>
➤ <i>За клиенти със специфични потребности</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ отдел МДТ е на I – ви етаж в сградата на Община Опака</li><li>✓ изградена е рампа чрез, която е осигурен достъп за хора с увреждания до сградата на общинска администрация и до отдел МДТ / страничния вход на сградата/</li><li>✓ нашите служители ще ви окажат необходимото експертно съдействие</li></ul>
➤ <i>На Ваше разположение са</i>	<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

➤ <i>Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Любезно, с лично отношение, уважение и търпение при спазване на конфиденциалност</li><li>✓ Ангажираме се да изслушаме Вашите молби и сигнали и да се отнесем с внимание и загриженост към вашите проблеми</li></ul>
----------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ангажираме се, при наличие на нормативни препятствия да търсим алтернативни решения на всеки Ваш проблем, свързан с предоставените от Община Опака административни услуги.</li> <li>✓ Ние се ангажираме да спазваме конфиденциалност относно всички запитвания и жалби на всеки потребителна административни услуги, предоставени от общината.</li> <li>✓ Ангажираме се да се отнасяме с професионализъм, като не проявяваме субективно отношение и спазваме принципа на равнопоставеност</li> <li>✓ Можете да разчитате на равнопоставено, честно открито и любезно отношение</li> </ul>
<p>➤ <i>Информация за услугите ни</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ние се ангажираме да Ви предоставяме необходимата информация за предлаганите от Община Опака административни услуги в пълен обем и по достъпен начин</li> <li>✓ Ако Вашите въпроси не са от компетентността на Община Опака, ние се ангажираме да Ви насочим към съответното звено или институция, които да Ви отговорят.</li> <li>✓ Всеки може да получи информация относно предоставените услуги на официалния сайт на Община Опака с адрес: <a href="http://www.opaka.bg/">http://www.opaka.bg/</a></li> <li>✓ На място в сградата на общинска администрация, на две информационни табла /пред отдел МДТ и Гражданско състояние/ – на хартиен носител, по видове услуги, с утвърдени образци на заявления</li> <li>✓ Ние се ангажираме да вземем под внимание всяко Ваше предложение за допълнение и/или изменение в предоставената информация, което Вие сте отбелязали в : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Попълнена анкетна карта предоставена от нас;</li> <li>• Книгата за мнения, предложения и забележки от гражданите;</li> <li>• Интернет страницата на община Опака;</li> </ul> </li> </ul>
<p>➤ <i>Съдействие на място ще получите от</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ От служителите и при необходимост от експерти в различни направления, 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> </li> </ul>

### Предимства на обслужването