



ОБЩИНА ЛОЗНИЦА

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 Центъра за административно обслужване (ЦАО)

Лесен достъп до ЦАО: гр. Лозница, ул. „В.Левски“ № 6	Намира се в центъра на града, на първия етаж в сградата на общинската администрация
Паркиране	<ul style="list-style-type: none">• безплатен паркинг до сградата на общинската администрация в близост до ЦАО
Удобно работно време	<ul style="list-style-type: none">• от 08:00 до 17:00 часа• гъвкаво работно време: през обедната почивка.
1 обособен ЦАО за услуги Местни данъци и такси	<ul style="list-style-type: none">• град Лозница, ул. „В.Левски“ № 6, ет. 1
Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за	<ul style="list-style-type: none">• Работно време• гишета за заявяване и получаване на документи• информацията за услугите
За клиенти със специфични потребности	<ul style="list-style-type: none">• ЦАО е на партерния етаж с осигурен адаптиран достъп• място за придвижване с инвалидни колички, детски колички и др.• обслужване на самостоятелно гише
В ЦАО на Ваше разположение са	<ul style="list-style-type: none">• столове, маси и пособия за попълване на документи• питейна вода и възможност за ползване на тоалетна• безплатен интернет

Добра информираност, бърза и лесна комуникация

Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	<ul style="list-style-type: none">• любезно, с лично отношение, уважение и търпение• при спазване на конфиденциалност
Информация за услугите ни ще намерите	<ul style="list-style-type: none">• на интернет страницата ни, в секция „Административно обслужване“• на място в ЦАО: на информационното табло, до което ще намерите и опростени образци за услугите;• по телефон: 08475/25-51
Съдействие на място в ЦАО ще получите от	<ul style="list-style-type: none">• нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които: ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването
В „Портал за сигнали и предложения“ на нашата интернет страница	<ul style="list-style-type: none">• ще намерите отговори на често задавани въпроси• можете да зададете въпрос: ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора• можете да подадете сигнал или предложение и ще Ви бъде отговорен

Предимства на обслужването

- Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер**
- за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути
 - за писмени запитвания - до 3 работни дни
- Бързо обслужване**
- в рамките на 20 минути:
 - ще приемем Вашите документи
 - ще Ви предоставим готовите документи
 - ако е необходимо, ще извършим и консултация с експерт по услугата
- Ще ви обслужим само на едно гише**
- в ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга: да посещавате повече от едно гише да посещавате два пъти едно и също гише
- Ще Ви предоставим услугата веднага, когато**
- заявлението съдържа необходимите за разглеждането му данни, информация и документи и/или е въз основа на общо или служебно известни факти или законови презумпции
 - естеството на услугата го позволява
- Управление на чакащи клиенти**
- всички чакащи клиенти ще бъдат обслужени по реда на пристигане в ЦАО.

Моля, информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба:

На място в ЦАО

Стараем 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: гр. Лозница, ул. „В.Левски” № 6
- Електронен адрес: obloznica@abv.bg
- Интернет страница: www.loznitsa.bg
- В обозначената кутия в ЦАО.

Обадете ни се

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

- ЦАО: 08475/25-51
- Секретар на община: 08475/25-51, вътрешен 308
- горещ телефон за сигнали 08475/ 25-39

Приемни дни

Кмет на община
Севгин Шукри

- Всеки вторник от 8:00 до 12:00 часа и от 13:00 до 16:00 часа

Зам.-кмет на община
Гюкчан Ахмед

- Всека сряда от 09:30 до 12:00 часа и от 13:00 до 16:00 часа

Зам.-кмет на община
Мехмед Билялов

- Всеки четвъртък от 09:30 до 12:00 и от 13:00 до 16:00 часа

Зам.-кмет на община
Ферди Ахмедов

• Всеки четвъртък от 09:30 до 12:00 и от 13:00 до 16:00 часа

Секретар на община
Гюлтен Еминова

• Всяка сряда от 13:00 до 16:00 часа

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;

Хартата на клиента е в сила от 19.05.2022 г.