



О Б Щ И Н А Л О М

Харта на клиента/потребителя

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 до ЦАО: гр. Лом, ул. "Дунавска" №12 | ЦАО се намира в центъра на града, на първия етаж в административната сграда на Общинска администрация - Лом |
| ➤ Паркиране | Безплатени паркинги в близост до ЦАО |
| ➤ Удобно работно време | От 8.30 до 17.00 часа |
| ➤ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за | <ul style="list-style-type: none">✓ работно време✓ гишетата за заявяване и получаване на документи✓ информация за услугите |
| ➤ За клиенти със специфични потребности | <ul style="list-style-type: none">✓ ЦАО е разположен на първия етаж с осигурен адаптиран достъп посредством изградена рампа за колички на хора с увреждания, детски колички и други..✓ нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО |

- В ЦАО на Ваше разположение са

- столове, маси и пособия за попълване на документи
- питейна вода и възможност за ползване на тоалетна

Добра информираност, бърза и лесна комуникация

- Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужват
- Информация за услугите ни ще намерите

- ✓ любезно, с лично отношение, уважение и търпение
- ✓ при спазване на конфиденциалност

- Съдействие на място в ЦАО ще получите от

- ✓ на интернет страницата ни, в секция „Административно обслужване“
- ✓ на място в ЦАО: на информационното табло
- ✓ служителите ще Ви информират и ще Ви предоставят на хартиен носител лесни и опростени образци за услугите; информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя

- ✓ 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 секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница

- ✓ Можете да зададете въпрос: ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора

- Активен Facebook профил

- ✓ на страницата ни във Facebook Община Лом ще откриете интересна информация за нашите активности

Педимства на обслужването

➤ Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер	✓ за устни запитвания на място или по телефона - на момента ✓ ако е необходима допълнителна проверка - в рамките на 15 минути ✓ за писмени запитвания - в рамките 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	• естеството на услугата го позволява • заявлението съдържа необходимите за разглеждането данни, информация и документи и/или е въз основа на общо или служебно известни факти или законови презумции
➤ Проверете статуса на Вашата услуга онлайн	✓ на интернет страницата ни можете да проверите статуса на заявената от Вас услуга
➤ 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

- | | |
|---|--|
| ➤ Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в | <ul style="list-style-type: none"> ✓ обърнете се към служителите ни в ЦАО ✓ поискайте да Ви насочат и свържат с експерта по казуса |
|---|--|

рамките на престоя Ви в ЦАО

✓ при необходимост, обърнете се към съответния директор на дирекция

Пишете ни

➤ *Вашиите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор*

✓ 3600, гр. Лом, ул. "Дунавска" № 12, Община Лом

Електронен адрес: **lom.municipality@lom.egov.bg**

✓ в обозначената кутия в ЦАО

Обадете ни се

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

✓ ЦАО:

✓ 0971/69 141 - общо деловодство

✓ 0971/69 140 - Гражданско състояние

✓ 0971/ 69 146 и 0971/69 176 - Местни данъци и такси

✓ 0971/ 69 142 - ТСУ

Приемни дни

➤ *Кмет и Зам.-кметове*

• запишете час за приеман ден – 0971/69 101

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!