



ОБЩИНА КЪРДЖАЛИ

Харта на клиента

Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване



Уважаеми граждани, спазвайки всички изисквания за предоставяне на качествено административно обслужване и съобразявайки се с Международния стандарт за качество ISO 9001:2015, чрез Хартата на клиента, Ви уведомявам, че Общинска администрация-Кърджали, ще продължава да работи за още по-добро обслужване. Информираме Ви какво очакваме от Вас и какво може да предприемете Вие. Тази Харта своевременно ще бъде актуализирана, допълвана и коригирана, за да отговаря на непрекъснато променящите се потребности и изисквания.

Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:



Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)

- | | |
|---|---|
| ✓ Местоположение: | Централно разположение на комуникативно място- гр.Кърджали, бул.“България“ №41 |
| ✓ Достъп с обществен транспорт до ЦАО | Спирка бул.“България“ №62 |
| ✓ Паркиране | Платени паркинги в близост до ЦАО с режим „синя зона“;
Стойка за велосипеди |
| ✓ Удобно работно време | от 08.00 ч. до 17.00 ч., с граждани от 8.30 ч. до 17.00 ч. без прекъсване, с възможност за удължено работно време при условията на чл.10, ал.4 от Наредбата за административно обслужване |
| ✓ Бързо и лесно ориентиране | Указателни табели;
Гишета за заявяване и получаване на документи;
Заплащане на място (и чрез ПОС терминално устройство);
Електронно информационно табло |
| ✓ За клиенти със специфични потребности | Удобен и лесен достъп за хора в неравностойно положение.
Служителите ни ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в Центъра за административно обслужване. |
| ✓ В ЦАО на Ваше разположение са: | Обособени зони за писане и пособия за попълване |

на документи;
Има поставени указания и изисквания за попълване на документи;
Достъпни са бланки за попълване на заявления;
Има осигурен безплатен интернет;
Възможност за ползване на санитарен възел.



Добра информираност, бърза и лесна комуникация

- ✓ **Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат**

Носят бадж с името и длъжността;
Отнасят се с уважение и търпение;
Предоставят любезно услугите, от които се нуждаете;
Проявяват лично отношение, при запазване на конфиденциалност.

- ✓ **Информация за услугите ни ще намерите**

На място в ЦАО;
На електронното табло (киоск);
На Официалния портал на Община Кърджали на адрес: <https://www.kardjali.bg>
На хартиен носител (информация и образци на документи);

- ✓ **Съдействие на място в ЦАО ще получите от**

Нашите служители в ЦАО и/или експерти, които ще отговорят:
* На въпроси за административните услуги, които може да получите в Общинска администрация-Кърджали, както и кои от тях и как може да заявите по електронен път;
* За структурата, функциите и дейността на Общинска администрация-Кърджали и Общински съвет-Кърджали
* Друга общинска информация.
Ще получите помощ при попълване на Вашите заявления;
Ще Ви информират за статуса на Вашата преписка.



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

✓ **Бързо обслужване**

В рамките до 20 минути:

- *Ще приемем Вашите документи;
- *Ще Ви предадем готовите документи;
- *Ще предоставим търсената от Вас информация

✓ **Ще ви обслужим само на едно гише**

За подаване на документи ще посетите само едно гише;
Може да заплатите на място и чрез ПОС терминално устройство.

✓ **Проверете статуса на Вашата услуга онлайн:**

Може да направите деловодна справка на:
<https://docrep.kardjali.bg/acsdcrep/Home/Login>

Обратната връзка с Вас е важна за нас. Като благодарим за мненията Ви за това как да направим по-нататъшни подобрения, моля информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба



На място в Центъра за административно обслужване

✓ **Стараям 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.



Пишете ни

✓ **Вашите сигнали, предложения или жалби може да подадете/изпратите**

Може да ги подадете:
- 6600, гр.Кърджали,бул.“България“ №41
- на Email- obshtinakardzhali@kardjali.bg
- онлайн на адрес
https://kardjali.bg/?pid=3.sig_1
-чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ);
-в кутия за сигнали и предложения



Обадете ни се

✓ **Ще Ви изслушаме и информираме за статуса на вашите документи**

На телефони: 0361/6 7316; 0361/6 7317;
0361/6 7318; 0361/6 7382;
0361/6 2957; 0361/6 7319



Приемни дни

- | | |
|---|-----------------------------------|
| ✓ Кмет на община Кърджали | сряда от 14,00 ч. до 16,00 ч. |
| ✓ Заместник - кмет „Финанси“ | сряда от 14,00 ч. до 16,00 ч. |
| ✓ Заместник - кмет „Стратегическо планиране, архитектура и устройство на територията“ | сряда от 14,00 ч. до 16,00 ч. |
| ✓ Заместник – кмет „Общинска собственост и икономика“ | сряда от 14,00 ч. до 16,00 ч. |
| ✓ Заместник-кмет „Хуманитарни дейности и социална политика“ | сряда от 14,00 ч. до 16,00 ч. |
| ✓ Секретар на община Кърджали | сряда от 14,00 ч. до 16,00 ч. |
| ✓ Главен архитект на община Кърджали | четвъртък от 10,00 ч. до 12,00 ч. |



Информация за Вашата удовлетвореност

- | | |
|--|--|
| ✓ Всяка година, до 1 април в секция „Информация и услуги“ 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!

Хартата на клиента е приета със Заповед №256 от 26.02.2024 г. на Кмета на община Кърджали и изменена със Заповед 745/25.04.2025 г. на Кмета на община Кърджали.