



# ОБЩИНА РОМАН

## 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 с обществен междуселищен транспорт до ЦАО: гр. Роман	Спирката се намира срещу входа на Община Роман
Паркиране	Безплатни паркинг места пред администрацията в близост до ЦАО и места за инвалиди.
Удобно работно време	от 8:00 до 17:00 часа, без прекъсване
Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	<ul style="list-style-type: none"><li>• работното време</li><li>• гишетата за заявяване и получаване на документи</li><li>• информация за услугите</li></ul>
За клиенти със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none"><li>• нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО</li></ul>
В ЦАО на Ваше разположение са:	<ul style="list-style-type: none"><li>• столове, маси и пособия за попълване на документи</li><li>• възможност за ползване на тоалетна</li><li>• безплатен интернет</li></ul>
Добра информираност, бърза и лесна комуникация	
Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	<ul style="list-style-type: none"><li>• любезно, с лично отношение, уважение и търпение</li><li>• при спазване на конфиденциалност</li></ul>
Информация за услугите ни ще намерите:	<ul style="list-style-type: none"><li>• на интернет страницата ни в секция „Административно обслужване“, където можете да заявите Вашата услуга и електронно</li><li>• на място в ЦАО:<ul style="list-style-type: none"><li>✓ на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите: информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя</li></ul></li></ul>
Съдействие на място в ЦАО ще получите от	Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването</li></ul>

	✓ ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването
<b>В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ще намерите електронни брошури и формуляри разясняващи най-често задаваните от Вас въпроси</li> <li>• можете да зададете въпрос - ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора</li> </ul>
<b>Активен Facebook профил</b>	На страницата ни във Facebook ще откриете интересна информация за нашите активности
<b>➤ Предимства на обслужването</b>	
<b>Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути</li> <li>• за писмени запитвания – до 3 работни дни</li> </ul>
<b>Бързо обслужване</b>	<p>В рамките на 20 минути:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ще приемем Вашите документи</li> <li>✓ ще Ви предоставим готовите документи</li> </ul>
<b>Ще ви обслужим само на едно гише</b>	<p>В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ да посещавате повече от едно гише</li> <li>✓ да посещавате два пъти едно и също гише</li> </ul>

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 да Ви свържат с експерта по казуса
- при необходимост се обърнете към Секретаря на община Роман

### ➤ Пишете ни

Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор

Може да ги подадете:

- гр. Роман, бул. „Хр. Ботев“ №132-136
- e-mail: [roman@roman.bg](mailto:roman@roman.bg), [www.roman.bg](http://www.roman.bg)

- в обозначената кутия в ЦАО

## Обадете ни се

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

За връзка с:

- ЦАО тел.: 09123/2535
- Секретар на община 09123/ 2064

## Информация за Вашата удовлетвореност

Всяка година до 1 април 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!

Хартата е утвърдена със Заповед №1332/02.10.2020 г. на Кмета на Община Роман.



## О Б Щ И Н А Р О М А Н

3130 гр. Роман, бул. Христо Ботев № 132-136  
тел. 09123/20 64, факс 09123/2349  
e-mail: [roman@roman.bg](mailto:roman@roman.bg) web: [www.roman.bg](http://www.roman.bg)

---

### ЗАПОВЕД

№ 1332.../02...10...2020 г.

На основание чл.44, ал.2 от ЗМСМА и чл. 21 от Наредба за административното обслужване /НАО/

### УТВЪРЖДАВАМ:

Харта на клиента на Община Роман.

Харта да се публикува на интернет страницата на Община Роман, да се обяви по друг подходящ начин, с данни за дата на приемане, както и да се постави на достъпно и видно място в служебните помещения, в които се извършва административно обслужване.

Тази заповед отменя утвърдената със Заповед №106/19.01.2018 г. Харта на клиента.

Контрол по изпълнението на заповедта ще упражнявам лично.

**ВАЛЕРИ РОЛАНСКИ**  
Кмет на Община Роман

