



ОБЩИНА КОЗЛОДУЙ

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 транспорт до ЦАО: гр./с. Козлодуй, ул. „Христо Ботев“ № 13
 - спирка „Дом на енергетика“ на градския транспорт
 - спирка „СУ Св. св. Кирил и Методий“ на градския транспорт
- ✓ Паркиране
 - безплатен паркинг в близост до ЦАО
- ✓ Удобно работно време
 - от 08:00 до 17:00 часа, без прекъсване
- ✓ Услуги Местни данъци и такси ул. „Хаджи Димитър“ № 1
- ✓ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:
 - работното време
 - гишетата за заявяване и получаване на документи
 - информация за услугите
- ✓ За клиенти със специфични потребности:
 - ЦАО е на първия етаж с осигурен адаптиран достъп
 - място за придвижване с инвалидни колички, детски колички и др.
 - 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 обслужат
 - любезно, с лично отношение, уважение и търпение
 - при спазване на конфиденциалност
- ✓ Информация за услугите ни ще намерите:
 - на интернет страницата ни, в меню „Общински услуги“
 - на интернет страницата ни в меню „Електронни административни услуги“, където можете да заявите Вашата услуга и електронно
 - на място в ЦАО:
 - ✓ електронно чрез информационен киоск терминал
 - ✓ на хартиен носител в брошури и табла

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

- ✓ **Активен Facebook профил**

На страницата ни във Facebook ще откриете интересна информация за нашите активности

▶ **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 5 работни дни

- ✓ **Бързо обслужване**

в рамките на 20 минути:

- ✓ ще приемем Вашите документи
- ✓ ще Ви предоставим готовите документи

- ✓ **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

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

На интернет страницата ни в секция „Деловодна справка“ можете да проверите статуса на заявената от Вас услуга

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 директора на дирекция „Административно и информационно обслужване“

Пишете ни

✓ Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор

Може да ги подадете:

- гр. Козлодуй, ул. „Христо Ботев“ № 13
- obshtina.kozloduy@gmail.com
- в кутиите за анкетни карти, мнения и предложения, намиращи се в ЦАО и в отдел „Местни данъци и такси“
- в кутиите за сигнали и жалби за корупция, намиращи се в ЦАО и в отдел „Местни данъци и такси“

Обадете ни се

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

За връзка с:

- ЦАО: 0973/70100; 70101
- оперативни дежурни: 0973/85817; 80784

Приемни дни

✓ Кмет, заместник-кметове и секретар

Запишете час за приемен ден в ЦАО, на гише „Деловодство“ или на телефон: 0973/85 837

Информация за Вашата удовлетвореност

✓ Всяка година до 1 април в меню „Общински услуги“, подменю „Доклад за удовлетвореността на потребителите на услуги предоставяни от Община Козлодуй“ 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!