



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. 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
 - безплатен интернет достъп
 - 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 „Административно обслужване“, подменю „Административни услуги“
 - на интернет страницата ни, в меню „Административно обслужване“, подменю „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 срещани въпроси и отговори“ 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**

✓ **Стараме 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 и предложения, намиращи се в ЦАО и в дирекция „Местни данъци и такси“
- в кутията за сигнали за корупция, намираща се в ЦАО

Обадете ни се

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

За връзка с:

- ЦАО: 0973/85 837; 85 830; 85 831
- дирекция „Местни данъци и такси“: 0973/80 063
- оперативни дежурни: 0973/85 817; 80 784

Приемни дни

✓ Кмет, заместник-кметове и секретар

Запишете час за приеман ден в ЦАО на гише „Деловодство“ или на телефон: 0973/85 837; 85 830; 85 831

Информация за Вашата удовлетвореност

✓ Всяка година до 1 април в меню „Административно обслужване“, подменю „Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите“, 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!