



ОБЩИНА КОСТЕНЕЦ

2030 гр. Костенец, ул. Иван Вазов 2 тел/факс +3597142/3234;2308
e-mail: kostenetz_adm@kostenetz.com, www.kostenetz.com

УТВЪРЖДАВАМ:
ЙОРДАН АНГЕЛОВ
КМЕТ НА ОБЩИНА КОСТЕНЕЦ



ХАРТА НА КЛИЕНТА



Хартата на клиента е в сила от 01 май 2020 г.

ХАРТА НА КЛИЕНТА

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

Хартата е създадена на основание чл. 21 ал. 5 и чл. 25 от Наредбата за административното обслужване и при спазване на правила и насоки за разработване на Харта на клиента, които са регламентирани в ръководство, одобрено с акт на Министерския съвет.

Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:

- Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО);
- Лесен достъп и с обществен транспорт до ЦАО: гр. Костенец, ул. „Иван Вазов” № 2;
- Безплатно паркиране;
- Удобно работно време, а именно за ЦАО то е от 08.00- 17.30 часа, обслужването в администрацията е непрекъснато.
- Обособен е ЦАО, за услуги;
- Гише „Местни данъци и такси” се намира в Център за административно обслужване;
- Гише за „Гражданска регистрация” и „Гражданско състояние” също се намират в Центъра за административно обслужване.
- Разполагаме с Указателни табели за лесно и бързо ориентиране;
- Гишетата за заявяване и получаване на документи и за Комплексно административно обслужване;
- В ЦАО можете да получите информацията за услугите;
- За клиенти със специфични потребности- ЦАО при Община Костенец е на партерния етаж с осигурен адаптиран достъп и място за придвижване с инвалидни колички, детски колички и др.
- В ЦАО на Ваше разположение са маси и пособия за попълване на документи;
- Безплатен интернет, 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 секция „Административно обслужване“; На място в ЦАО; електронно чрез: информационен киоск
- На хартиен носител: по видове услуги, с лесни и опростени образци;
- Информация, относно плащанията за услуги ще намерите на касата на МДТ в ЦАО и на интернет адрес -<http://kostenetz.com>- секция „местни данъци и такси” – съобщения и обяви
- 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 раздел „Пишете ни“ /долу в дясно/ на нашата интернет страница ще можете да зададете въпрос: ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора; можете да подадете сигнал или предложение и ще Ви бъде отговорено, ще намерите отговори на често задавани въпроси;
- 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 3 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;
- Моля, информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба: На място в ЦАО или да ни пишете на страницата или на имейл – kostenetz_adm@kostenetz.com; kostenetz_adm@yahoo.com.
- Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАО.
- Ако имате затруднения: обърнете се към служителите ни в ЦАО; поискайте да Ви насочат и свържат с експерта по казуса; при необходимост, обърнете се към Директор дирекция „Административно правно обслужване“.
- Пишете ни. Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор: Адресът ни е: гр. Костенец, ул. „Иван Вазов“ № 2; имейл – kostenetz_adm@kostenetz.com ; kostenetz_adm@yahoo.com.
- Онлайн формата за контакт на интернет страницата ни;
- В обозначената кутия в ЦАО

Обадете ни се:

- Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате: 07142/2308;
- Директор дирекция „Административно правно обслужване“;
- Телефон за сигнали 07142/3234

Приемни дни:

- Кмет, Зам.кметове и Секретар – всеки понеделник от 15.00- 17.00 ч.

Информация за Вашата удовлетвореност:

- Всяка година, до 1 март 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! Вашето мнение е важно за нас!

Служителите в Центъра за административно обслужване:

1. Предоставят информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език;
2. Отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
3. Разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по предварително установен ред;
4. Приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;
5. Приемат заявления и регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
6. Проверят пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване по предварително изготвен контролен списък;
7. Дават информация за хода на работата по преписката;
8. Осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административно обслужване;
9. Предоставят исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;
10. Осъществяват контакт със звената, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, и по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;
11. Разясняват начина на плащане, като уведомяват за осигурената възможност за картови плащания и насърчават плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС;
12. Изпълняват и функциите на посредник при заявяване, заплащане и получаване на електронни административни услуги по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.