



ОБЩИНА КОСТИНБРОД

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)

- | | |
|--|--|
| ✓ <i>Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО: гр. Костинброд, ул. "Охрид" №1</i> | <ul style="list-style-type: none">• спирка „Гарата“: автобус линии №1, 9, автобусите по направление гр.София – гр.Сливница |
| ✓ <i>Паркиране</i> | <ul style="list-style-type: none">• паркинг в близост до Центъра за административно обслужване (ЦАО) - Община Костинброд |
| ✓ <i>Удобно работно време</i> | <ul style="list-style-type: none">• от 08:00 до 17:00 часа |
| ✓ <i>Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за</i> | <ul style="list-style-type: none">• гишетата за заявяване и получаване на документи• информацията за услугите• безплатен интернет |
| ✓ <i>За клиенти със специфични потребности</i> | <ul style="list-style-type: none">• ЦАО е на първия етаж с осигурен адаптиран достъп в сградата на Община Костинброд• място за придвижване с инвалидни колички, детски колички и др.• обслужване на самостоятелно гише |
| ✓ <i>В ЦАО на Ваше разположение са</i> | <ul style="list-style-type: none">• столове, маси и пособия за попълване на документи• питейна вода и възможност за ползване на тоалетна• безплатен интернет |

ДОБРА ИНФОРМИРАНост, БЪРЗА И ЛЕСНА КОМУНИКАЦИЯ

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">✓ <i>Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат</i>✓ <i>Информация за услугите ни ще намерите</i> | <ul style="list-style-type: none">• любезно, с лично отношение, уважение и търпение• при спазване на конфиденциалност |
| <ul style="list-style-type: none">✓ <i>Съдействие на място в ЦАО ще получите от</i> | <ul style="list-style-type: none">• на интернет страницата ни, в секция „Административно обслужване“• на място в Центъра за административно обслужване<ul style="list-style-type: none">• на електронно табло• на хартиен носител: по видове услуги, с лесни и опростени образци• нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които:<ul style="list-style-type: none">✓ ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването✓ ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването |

ПРЕДИМСТВА НА ОБСЛУЖВАНЕТО

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• <i>Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</i> | <ul style="list-style-type: none">• За устни запитвания на място или по телефона – в рамките на 20 минути• За писмени запитвания - до 3 работни дни |
| <ul style="list-style-type: none">• <i>Бързо обслужване</i> | <p>В рамките на 20 минути:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ ще приемем Вашите документи✓ ще Ви предоставим готовите документи✓ ако е необходимо, ще извършим и консултация с експерт по услугата |
| <ul style="list-style-type: none">• <i>Ще ви обслужим само на едно гише</i> | <p>В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ да посещавате повече от едно гише✓ да посещавате два пъти едно и също гише |
| <ul style="list-style-type: none">• <i>Ще Ви предоставим услугата веднага, когато</i> | <ul style="list-style-type: none">• заявлението съдържа необходимите за разглеждането му данни, информация и документи и/или е въз основа на общо или служебно известни факти или законови презумпции |

- Проверете статуса на Вашата услуга онлайн
- Ще Ви уведомим за готовия резултат от услугата

- естеството на услугата го позволява
- На интернет страницата ни можете да проверите статуса на заявената от Вас услуга

Когато заявените от Вас документи са готови, включително предсрочно, ще Ви уведомим на посочени от Вас координати – телефон, електронна поща

Моля, информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба:

НА МЯСТО В ЦАО

- *Старам 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
- При необходимост, обърнете се към Секретаря на общината

ПИШЕТЕ НИ

- *Вашиите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор*
- Пощенски адрес: гр. Костинброд, ул. "Охрид" №1
- Електронен адрес: **kostinbrod.bg@gmail.com**
- в обозначената кутия в Общинска администрация – гр.Костинброд, ет.1

ОБАДЕТЕ НИ СЕ

- *Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате*
- ЦАО: 0721 68722, 68723
- Кмет на Общината: 072168701

ПРИЕМЕНИ ДНИ НА ОБЩИНАТА

- *Достъп до всички структури и*
- Всеки вторник и четвъртък от 08:00 до 12:00 часа

служители в общината
➤ Кмет и заместник-кметове на общината

и от 13:00 до 17:00 часа

- Запишете час за приеман ден на тел.:072168701

ИНФОРМАЦИЯ ЗА ВАШАТА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ

Всяка година, до 1 март 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 на клиента е утвърдена със заповед № РД-05-274/22.07.2020г. на Кмета на община Костинброд