



ОБЩИНА КАМЕНО

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:* адрес гр. Камено, ул. Освобождение № 101

➤ Паркиране	Можете да паркирате в непосредствена близост до ЦАО на безплатен паркинг
➤ Удобно работно време	От 8.30 до 17.15 часа
➤ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за	✓ Работно време ✓ Гишетата за заявяване и получаване на документи ✓ Информацията за услугите ✓ Гишетото ни за клиенти със специфични потребности
➤ За клиенти със специфични потребности	✓ Удобен и лесен достъп до ЦАО ✓ В служебното помещение, в което се осъществява административното обслужване са осигурени места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени, хора с увреждания и др.
➤ В ЦАО на Ваше разположение са	✓ Столове, маси и пособия за попълване на документи ✓ Питейна вода и възможност за ползване на тоалетна ✓ Безплатен интернет

➤ Добра информираност, бърза и лесна комуникация

- | | |
|--|--|
| ➤ <i>Нашиите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужват</i> | <ul style="list-style-type: none">✓ Любезно, с лично отношение, уважение и търпение✓ При спазване на конфиденциалност |
| ➤ <i>Информация за услугите ни ще намерите</i> | <ul style="list-style-type: none">✓ На интернет страницата ни, в секция „Административно обслужване“, където може да заявите желаната от Вас услуга✓ На място в ЦАО: на информационното табло, до което ще намерите и лесни и опростени образци за услугите |

➤ <i>Съдействие на място в ЦАО ще получите от</i> ➤ <i>В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница</i> ➤ <i>Активен Facebook профил</i>	• на хартиен носител: до гише № 1, по видове услуги, с лесни и опростени образци
	✓ По телефон 055152003
	✓ Гише „Деловодство“, на входа на сградата на съответната община ✓ 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
	✓ Ще намерите отговори на най-често задаваните въпроси ✓ Можете да зададете въпрос: ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора
	✓ На страницата ни във Facebook ще откриете интересна информация за нашите активности, както и архивни документи

➤ Предимства на обслужването

➤ <i>Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</i>	✓ За устни запитвания на място или по телефона - на момента ✓ Ако е необходима допълнителна проверка - в рамките на 20 минути ✓ За писмени запитвания - в рамките на следващия работен ден
	В рамките на 20 минути: • ще приемем Вашите документи • ще Ви предоставим готовите документи • ако е необходимо, ще извършим и консултация с експерт по услугата
➤ <i>Бързо обслужване</i>	В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга: • да посещавате повече от едно гише • да посещавате два пъти едно и също гише
➤ <i>Ще ви обслужим само на едно гише</i>	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
➤ <i>Ще Ви предоставим услугата веднага, когато</i>	✓ На интернет страницата ни можете да проверите статуса на заявената от Вас услуга
➤ <i>Проверете статуса на Вашата услуга онлайн</i> ➤ <i>Ще Ви уведомим за готовия резултат от услугата</i>	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**

- *Стараям 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.Камено,ул.Освобождение 101
- ✓ Електронен адрес: delovodstvo@kameno.bg
- ✓ в обозначената кутия в ЦАО

➤ **Обадете ни се**

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

- ✓ ЦАО: **05515/2003**
- ✓ Кмет на Общината: **05515/3008**

➤ **Приемен ден на Кмета на Общината**

- *Всеки четвъртък от 14 до 16 часа*

Запишете си час на телефон **05515/3008**

➤ **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!



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

