Приложение №10

ОБЩИНА БРЕЗНИК

ХАРТА НА КЛИЕНТА

№6

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)	
✓ *Достъпност*	▪ *гр. Брезник, ул. „Елена Георгиева" №16 – в близост до междуселищни автобусни спирки*
✓ *Паркиране*	▪ *безплатно паркиране в близост до ЦАО*
✓ *Удобно работно време*	▪ *от 08.00 до 17.00 ч.* ▪ *удължено работно време при необходимост – до 19.00 ч.*
✓ *Административно обслужване в селата*	▪ *Ноевци, Слаковци, Велковци, Сопица, Гигинци, Непразненци, Кошарево, Станьовци, Банище, Долна Секирна, Бегуновци, Режанци, Садовик, Брезнишки Извор, Ребро, Конска, Гърло и Красава*
Указателни табели за бързо и лесно ориентиране	▪ *за информация за услугите* ▪ *за гишетата за заявяване и получаване на документи* ▪ *каса и картови плащания*
✓ *За клиенти със специфични потребности*	▪ *ЦАО е на партерния етаж с осигурен адаптиран достъп за придвижване с инвалидни колички, детски колички и др.* ▪ *обслужване с предимство*
В ЦАО на Ваше разположение са:	▪ *място и пособия за попълване на документи* ▪ *възможност за ползване на питейна вода и тоалетна* ▪ *безплатен интернет достъп* ▪ *ПОС терминал, интерактивни информационни системи* ▪ *Единен телефонен номер за връзка с ЦАО* ***– 077 51 80 00*** ▪ *Получаване на информация за административното обслужване в извънработно време* ▪ *Получаване на информация за административното обслужване на английски език* ▪ *Възможност за запазване на час за административно обслужване*

обл. Перник, гр. Брезник, ул."Елена Георгиева" №16,
тел.: 07751/24-34, факс: 07751/38-45, e-mail: kmet@breznik.egov.bg, www.breznik.egov.bg

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* ▪ *при спазване на всички стандарти за качество на административното обслужване, съгласно Приложение №7 и Приложение №8 от Наредба за административното облсужване*
✓ *Информация за услугите ни ще намерите*	▪ *на интернет страницата ни в секция „Административно обслужване" – по видове услуги с образци на заявления* ▪ *на място в ЦАО – в хартиени образци на заявления и чрез информационен киоск* ▪ *електронни административни услуги – достъпни на https://unifiedmodel.egov.bg/wps/portal/unified-model/home* *Банкова сметка: BG46STSA93008423552400,* *BIC: STSABGSF,Банка ДСК ЕАД гр.Брезник* *БУЛСТАТ 000386559*
✓ *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* – *ще приемат Вашето устно заявление*
В секция „Форум" и безплатните връзки на  *нашата интернет страница breznik.egov.bg*	▪ *ще намерите отговори на често задавани въпроси* ▪ *можете да зададете въпрос и ние ще ви отговорим и публикуваме отговора* ▪ *можете да подадете сигнал или предложение и ще Ви отговорим*
Предимства на обслужването	
✓ *Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер*	▪ *за устни запитвания на място или по телефон – 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 готови документи*
✓ *Ще Ви обслужим само на едно гише и една каса*	▪ *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 презумции*

обл. Перник, гр. Брезник, ул."Елена Георгиева" №16,
тел.: 07751/24-34, факс: 07751/38-45, e-mail: kmet@breznik.egov.bg, www.breznik.egov.bg

	▪ *естеството на услугата го позволява*
✓ *Ще Ви предоставим услугата по различни канали за достъп*	▪ *електронен път* ▪ *на гише* ▪ *лицензиран пощенски оператор* ▪ *факс*
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 свържат с експерт по казуса* ▪ *при необходимост се обърнете към старши експерт „ИТ и АО"*
✓ *Вашите сигнали, предложения, въпроси или жалби ще получат обективен отговор*	▪ *2360, гр. Брезник, ул. „Елена Георгиева" №16* ▪ *kmet@breznik.egov.bg* ▪ *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 я очаквате	▪ *ЦАО:* ▪ *Единен телефонен номер* ***– 077 51 18 000*** *- тел. 07751/2014 – административни услуги* *- тел. 07751/3950 – местни данъци и такси* ▪ *секретар на община – тел. 07751/2076* ▪ *лице по защита на лични данни – тел. 07751/2010 в.105*
Приемни дни	
-Достъп до всички структури и служители в общината *-Кмет и заместник-кметове*	▪ *в рамките на работното време* ▪ *всяка сряда от 09.00 до 12.00 часа*
Информация за Вашата удовлетвореност	
✓ *Всяка година до 1 март в секция „Административно обслужване" на интернет страницата*	▪ *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 №6 е утвърдена със Заповед РД_2-459/21.06.2022 г.

обл. Перник, гр. Брезник, ул."Елена Георгиева" №16,
тел.: 07751/24-34, факс: 07751/38-45, e-mail: kmet@breznik.egov.bg, www.breznik.egov.bg