ОБЩИНА КОЗЛОДУЙ
3320, гр. Козлодуй,
ул. „Христо Ботев“ №13,
тел. 0973/ 85 800; факс 80 183
obshtina.kozloduy@gmail.com;
www.kozloduy.bg

KOZLODUY MUNICIPALITY
3320 Kozloduy,
13 Hristo Botev Str.
+359 973/85800; fax.+359 973/80183
obshtina.kozloduy@gmail.com;
www.kozloduy.bg

З А П О В Е Д

№...126....

Козлодуй, ...15.03.2022... г.

На основание чл. 44, ал.2 от Закона за местното самоуправление и местната администрация и чл. 21 от Наредбата за административното обслужване

У Т В Ъ Р Ж Д А В А М:

Харта на клиента на община Козлодуй.

Контрол по изпълнение на заповедта възлагам на г-жа Лиляна Рашкова, секретар на община Козлодуй.

Екземпляр от Хартата да бъде публикуван на интернет страницата на община Козлодуй и на таблото в „Център за административно обслужване“.

ГЕОРГИ КИРКОВ
Заместник-кмет на община
За Кмет на община Козлодуй
Съгласно Заповед № 123/11.03.2022 г.

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./с. 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 • 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

✓ **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 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, мнения и предложения, намиращи се в ЦАО и в отдел „Местни данъци и такси“
- в кутиите за сигнали и жалби за корупция, намиращи се в ЦАО и в отдел „Местни данъци и такси“

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
- отдел „Местни данъци и такси“: 0973/80 063
- оперативни дежурни: 0973/85 817; 80 784

Приемни дни

✓ **Кмет, заместник-кметове и секретар**

Запишете час за приемен ден в ЦАО, на гише „Деловодство“ или на телефон: 0973/85 837

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!

Хартата на клиента е в сила от 15.03.2022 г.