





ОБЩИНА БРЕЗНИК

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)	
✓ Достъпност	▪ гр. Брезник, ул. „Елена Георгиева“ №16 – в близост до междуселищни автобусни спирки
✓ Паркиране	▪ бесплатно 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
◆ 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“ – 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.info	▪ 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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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	<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 презумции ▪ естеството на услугата го позволява
✓ Ще Ви предоставим услугата по различни канали за достъп	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2360, гр. Брезник, ул. „Елена Георгиева“ №16 ▪ obshtina_breznik@abv.bg ▪ онлайн формата за контакт на интернет страницата ни ▪ в обозначената кутия в ЦАО

◊ Обадете ни се

✓ Ще Ви изслушаме и уведоим каква реакция и в какъв срок да я очаквате	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ЦАО: - 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

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Достъп до всички структури и служители в общината ✓ Кмет и заместник-кметове 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 ще намерите публикуван	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 /№5/ е в сила от 11.05.2020 г., утвърдена със Заповед РД_2-269/11.05.2020 г.