



ОБЩИНА КРЕСНА – ОБЛАСТ БЛАГОЕВГРАД

2840, гр.Кресна, ул. "Македония" №96, тел.0899848383, тел.07433/87-30, www.kresna-bg.com

УТВЪРЖДАВАМ:

НИКОЛАЙ ГЕОРГИЕВ

КМЕТ НА ОБЩИНА КРЕСНА

ХАРТА НА КЛИЕНТА

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

Създаването на харта на клиента в община Кресна е стъпка в посока на удовлетворяване на високите изисквания на обществото към администрацията. Основна цел е подобряване достъпа до административните услуги и повишаване на качеството им, постигнато чрез усъвършенстване работата на служителите при извършване на услугите, начина им на предоставяне, необходимото качество и стандарти на изпълнение. Хартата сама по себе си не е юридически документ и не създава юридически права. Тя помага на клиентите да разбират и защитават правата си по-добре, както и да изискват по-добро обслужване. Хартата на клиента подпомага също и работата на служителите от администрацията чрез по-ясно дефиниране на предоставените от нея услуги.

Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:

✓ Удобно работно време	от 8:00 до 17:00 часа, без прекъсване
✓ В ЦАО на Ваше разположение са:	• столове, маси и пособия за попълване на документи • безплатен интернет • питейна вода и възможност за ползване на тоалетна
✓ За клиенти със специфични потребности:	• нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО
✓ Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	• любезно, с уважение и търпение • при спазване на конфиденциалност

✓ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	• работното време • гишетата за заявяване и получаване на документи
✓ Информация за услугите ни ще намерите:	• на интернет страницата ни в секция „Административно обслужване или на място в ЦАО: ✓ на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите: информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя
✓ 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
✓ 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 3 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
✓ 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 ФСДАО
✓ Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор	Може да ги подадете на адрес: • Гр. Кресна, ул. „Македония” №96 • obstina_kresna@abv.bg
✓ Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате	За връзка: • ЦАО – 07433/87 - 35

Подробна информация за административното обслужване и дейността на администрацията може да бъде получена на Интернет-адреса на общината www.kresna-bg.com.

Работното време на администрацията съгласно Устройствения правилник е от 8.00 ч. до 17.00 ч.

Писмени молби, жалби и запитвания се подават в деловодството на общината в административната сграда на ул. „Македония“ № 96.

Регламентиран приеман ден на Кмета на общината е от 9.00ч. до 12.00ч. и 14.00ч. до 16.00ч. всеки четвъртък.

За предварителни записвания, може да се получи информация на тел. 07433/87-35. Останалият административен персонал е на разположение на запитванията на гражданите през целия работен ден. На тел. 07433/87-35 гражданите могат да получат информация за административните услуги в ОбА гр. Кресна. Сигнали за корупция се подават в кутията на партерния етаж.

ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ:

От потребителите на услуга се очаква:

- . Да се отнасят с уважение към служителите, които ги обслужват;
- . Предоставяне на пълна и точна информация, необходима за извършване на услугата;
- . Да се отнасят позитивно и с доверие към възможностите, които ви дават предоставяните услуги или информация;
- . Да дават предложения за подобряване на административното обслужване чрез използване на предоставените комуникационни канали.

НЕОБХОДИМО Е ДА СЕ ЗНАЕ:

- . Анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат;
- . Общинската администрация си запазва правото да не дава отговор на жалби и оплаквания, съдържащи нецензурни изрази, неморални изказвания, уронващи престижа на институцията;
- . Общинската администрация няма право да дава отговор на въпроси, свързани с лични данни и класифицирана информация;
- . Всички стандарти в административното обслужване са регламентирани от закони и под законови нормативни актове, както и от административни актове, приети от Общински съвет – Кресна. Информация за тях можете да получите на хартиен носител от деловодството на общината срещу регламентирана такса.

Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при
комуникацията с нас!