



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	<ul style="list-style-type: none">гр. КУЛА, ул. „Възраждане“ №38 – вход от към ул. Хаджи Димитър“
✓ Паркиране	<ul style="list-style-type: none">безплатно паркиране в близост до ЦАО
✓ Удобно работно време	<ul style="list-style-type: none">от 08.00 до 17.00 ч.удължено работно време при необходимост - до 19.00 ч.
✓ Административно обслужване в селата	<ul style="list-style-type: none">Големаново, Извор махала, Коста Перчево, Полетковци, Старопатица, Тополовец, Цар Петрово и Чичил
✓ Указателни табели за бързо и лесно ориентиране	<ul style="list-style-type: none">за информация за услугитеза гишетата за заявяване и получаване на документикаса и картови плащания
✓ За клиенти със специфични потребности	<ul style="list-style-type: none">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:	<ul style="list-style-type: none">място и пособия за попълване на документибезплатен интернет достъпПОС терминал

➤ Добра информираност, бърза и лесна комуникация

✓ Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	<ul style="list-style-type: none">любезно, с лично отношение, уважение и търпениепри спазване на конфиденциалност
✓ Информация за услугите ни ще намерите	<ul style="list-style-type: none">на интернет страницата ни в секция „Административни услуги“ - по видове услуги с образци на заявленияна място в ЦАО - в хартиени образци на заявленияелектронни административни услуги - достъпни на https://unifiedmodefegov.bci/wps/portal/unified-model/homeБанкова сметка: BG10CREX92608415815500VIC: CREXBGSF,Банка- Токуда банк гр. КУЛА
✓ Съдействие на място в ЦАО ще получите от	<ul style="list-style-type: none">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

➤ Предимства на обслужването

✓ Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер	<ul style="list-style-type: none">за устни запитвания на място или по телефон - в рамките на 20 минутиза писмени запитвания - до 3 работни дни
✓ Бързо обслужване	<ul style="list-style-type: none">в рамките на 20 минути:- ще приемем Вашите документи- ще Ви предоставим готови документи
✓ Ще Ви обслужим само на едно гише и една	<ul style="list-style-type: none">в ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга:- да посещавате повече от едно гише

каса	- да посещавате два пъти едно и също гише
✓ Ще Ви предоставим услугата веднага, кога то	<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
✓ Вашите сигнали, предложения, въпроси или жалби ще получат обективен отговор	<ul style="list-style-type: none"> • 3800, гр. КУЛА, ул. „ Възраждане" №38 <ul style="list-style-type: none"> • obshtinakula@abv.bg • 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: <ul style="list-style-type: none"> - тел. 09383/3771 - административни услуги - тел. 09383/3774 - местни данъци и такси • секретар на община - тел. 09383/2223 • лице по защита на лични данни - тел. 09383/2020. в. 310
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 <ul style="list-style-type: none"> • Кмет всеки четвъртък от 14.00 до 16.00ч., Зам.-кмет всяка сряда
➤ Информация за Вашата удовлетвореност	
✓ Всяка година до 1 март в секция „Административни услуги" на интернет страницата ще намерите публикуван	<ul style="list-style-type: none"> ■ годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите.

БЛАГОДАРИМ ВИ ЗА ВАШЕТО УЧИВО ОТНОШЕНИЕ И УВАЖЕНИЕ ПРИ КОМУНИКАЦИЯТА С НАС!

Хартата на клиента е в сила от 12.11.2020 г., утвърдена със Заповед РД-18-207/12.11.2020 г.