



ОБЩИНА КАСПИЧАН

Харта на клиента



Утвърдил:
МИЛЕНА НЕДЕВА

Кмет на Община Каспичан

/Съгласно Заповед № РД - 25-379 от 25.06.2020г./

*На основание чл. 6, параграф 1, б. д), предл. второ от Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни относно свободното движение на такива данни.

Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване съгласно разпоредбите на Наредбата за 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: град Каспичан, ул. "Мадарски конник" № 91	✓ Автобусни спирки разположени на улиците „Мадарски конник“, „Александър Стамболийски“ и „Димитър Благоев“ в близост до централната част на града.
➤ Паркиране	Безплатен паркинг до ЦАО и осигурено паркомясто за хора с увреждания
➤ Удобно работно време	От 08,00 часа до 17,00 часа
➤ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране относно	✓ Работно време ✓ Обособените работни места за заявяване и получаване на документи ✓ Информацията за услугите
➤ За клиенти със специфични потребности	✓ ЦАО е на първия етаж в сградата на Община Каспичан ✓ В служебните помещения, където се осъществява административното обслужване, са осигурени места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, хора с увреждания, бременни жени и други. ✓ Обслужване на всяко обособено работно място в ЦАО с приоритет и внимание

➤ В ЦАО на Ваше разположение са

- ✓ Столове, маси и пособия за попълване на документи
- ✓ Питейна вода и възможност за ползване на тоалетна
- ✓ Безплатен интернет.

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

✓ Вие може да се запознаете с предлаганите от нас административни услуги на интернет страницата ни на следния адрес: <http://kaspichan.org/>, в секции:

- „Административни услуги“
- „е – Услуги“

✓ Вие може да заявите електронна административна услуга по следните начини:

- В интернет страницата на общината в секция „Административни услуги“ на адрес:

<https://staging.egov.bg/wps/myportal/kaspichan/municipality-kaspichan/administrative-services/admin-services>

- Чрез единен портал за заявяване, заплащане и получаване на електронни документи, поддържан от ДА „Електронно управление“ на адрес: www.egov.bg

✓ Вие може да получите информация за предлаганите от нас услуги на място в ЦАО: на информационните табла и в папки по видове предоставяни услуги.

✓ Вие може да получите информация за предлаганите от нас услуги и по телефон: 05351 / 74-28

➤ 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 секции „Попитай кмета“

✓ Можете да зададете въпрос, да подадете предложение, сигнал, похвала или оплакване: ще Ви отговорим и ще Ви изпратим отговор

➤ *Активен Facebook профил*

✓ Каспичан – официална страница - ще откриете информация за нашите активности, пишете ѝ в Messenger.

Предимства на обслужването

➤ <i>Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</i>	<ul style="list-style-type: none">✓ За устни запитвания на място или по телефона - на момента.✓ Ако е необходима допълнителна проверка - в рамките на 15 минути.✓ За писмени запитвания - в рамките на седем работни дни .
➤ <i>Бързо обслужване</i>	<p>В рамките на 15 минути:</p> <ul style="list-style-type: none">• ще приемем Вашите документи;• ще Ви предоставим готовите документи;• ако е необходимо, ще извършим и консултация с експерт по услугата.
➤ <i>Ще ви обслужим само на едно гише</i>	<p>В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга:</p> <ul style="list-style-type: none">• да посещавате повече от едно гише;• да посещавате два пъти едно и също гише.
➤ <i>Ще Ви предоставим услугата веднага, когато</i>	<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 презумпции.• естеството на услугата го позволява.
➤ <i>Ще Ви уведомим за готовия резултат от услугата</i>	<p>Когато заявените от Вас документи са готови, включително предсрочно, ще Ви уведомим на посочени от Вас координати – телефон, електронна поща.</p>

Моля, информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба:

На място в ЦАО

➤ *Стараме 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 експерта по казуса
- ✓ При необходимост, обърнете се към Секретаря на Община Каспичан

Пишете ни

➤ *Вашиите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор*

- ✓ Пощенски адрес: Община Каспичан, пощенски код: 9930, град Каспичан, ул. "Мадарски конник" №91.
- ✓ Електронен адрес: obshtina@kaspichan.org
- ✓ В обозначената кутия в ЦАО.

Обадете ни се

➤ *Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате*

- ✓ ЦАО: 05351/74-28;
- ✓ Кмет на Общината: 05351/74-12

Приемен ден на Кмета на Общината

➤ *Всяка първа сряда от месеца*

Запишете си час в стая 201 – при гл. специалист „Деловодство и техническо обслужване“ на втория етаж в сградата на Общинска администрация Каспичан или на телефон 05351/74-74

Информация за Вашата удовлетвореност

➤ *Всяка година, до 31 март в секция „Административни услуги“, ще намерите публикуван анализ от постъпилите анкетни карти за обратна връзка с*

Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с:
- получена и анализирана информация от Вашата обратна връзка;
- предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване.

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