



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 в община Венец

➤ Паркиране	Център за административно обслужване (с.Венец, ул.Кирил и Методий №24)
➤ Удобно работно време	Център за административно обслужване (с.Венец, ул.Кирил и Методий №24) √ от понеделник до петък (в работни дни) от 8.00 ч. до 16.30 ч. без прекъсване
➤ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране	√ работно време; √ гишетата за заявяване и получаване на документи; √ информация за услугите;
➤ За клиенти със специфични потребности	√ осигурен адаптиран достъп чрез рампа; √ нашите служители ще Ви окажат необходимото внимание и съдействие по време на престоя;
➤ Удобство в звената за административното обслужване	√ столове, маси и пособия за попълване на документи; √ свободен достъп до интернет; √ в Центъра за административно обслужване е налична компютърна конфигурация с интернет връзка и принтер за свободно ползване;

❖ Добра информираност, бърза и лесна комуникация

➤ От нашите служители ще получите	√ любезност, с лично отношение, уважение и търпение; √ приоритетно обслужване пред друга дейност; √ спазване на конфиденциалност; √ отговори на поставените от Вас въпроси; √ помощ при попълване на документи
➤ Информация за услугите	√ на интернет страницата ни в секция „Услуги”, където можете да заявите Вашата услуга и електронно; √ на място в Центъра за административното

	обслужване; ✓ на табло в Център за административно обслужване; ✓ на хартиен носител, в т.ч. с лесни и опростени образци за заявяване;
➤ В секция „Най-често задавани въпроси” на нашата интернет страница	✓ можете да зададете въпрос, където ще отговорим и публикуваме отговора;
➤ Активен Facebook профил	✓ на страницата „Община Венец” 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 – веднага или до 20 минути; ✓ за писмени запитвания – до 5 работни дни;
➤ Бързо обслужване до 20 минути	✓ ще приемем Вашите документи; ✓ ще Ви предоставим готовите документи;
➤ Намаляване броя на посещенията	✓ за приемане на едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от две места (гишета); ✓ за получаване на резултата по едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от едно място (гише)
➤ Проверете статуса на Вашата услуга онлайн	✓ на интернет страницата www.venets.bg в секция „Услуги”, можете да проверите статуса на заявената от Вас услуга;

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

➤ На място в звената за административно обслужване (стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага в рамките на престоя Ви)	✓ обърнете се към служителите ни; ✓ поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса; ✓ при необходимост се обърнете към заместник кметовете и секретаря на общината;
➤ Пишете ни, Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор	✓ по пощата на адрес: 9751, с.Венец, ул.Кирил и Методий №24; ✓ електронна поща obs_vn@abv.bg ;
➤ Обадете ни се ще Ви изслушваме и уведоим в какъв срок да очаквате отговор	✓ Централа на Община Венец 05343 21-91

❖ Информация за Вашата удовлетвореност

➤ Всяка година до 1 април на интернет страницата ни www.venets.bg в секция „Администрация”, раздел „Документи” ще намерите публикуван „Годишен доклад за	✓ получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка; ✓ резултатите от измерването на удовлетвореността Ви;
---	--

ниво на удовлетвореност”

✓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 утвърдена със Заповед № 248 от 29.07.2020 г. на
Кмета на община Венец**