



ХАРТА НА КЛИЕНТА

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

Спазвайки всички изисквания за предоставяне на качествено административно обслужване и съобразявайки се с Международния стандарт за качество ISO:9001:2015, чрез „Хартата на клиента“, Ви уведомяваме, че Общинска администрация – Кнежа, ще продължава да работи за още по-добро обслужване. Информираме Ви какво очакваме от Вас и какво може да предприемете Вие. Тази Харта своевременно ще бъде актуализирана, допълвана и коригирана, за да отговаря на непрекъснато променящите се Ваши потребности и изисквания.

Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:

Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)

- **Местоположение:** Централна градска част.
Област Плевен, община Кнежа, град Кнежа, ул. „Марин Боев“ № 69, п.к.5835

- **Паркиране:** Безплатен паркинг пред централен вход на сградата на Общинска администрация и ЦАО.
Осигурено паркомясто за хора с увреждания.
Зарядно за електромобил.
Осигурена стоянка за велосипеди.

- **За клиенти със специфични потребности:** Осигурено паркомясто за хора с увреждания.
Мобилна платформа/рампа за хора с увреждания.
Служителите ни ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО.

- **В ЦАО на Ваше разположение са:** Обособени зони (столове, маса и др.) за писане и пособия за попълване на документи.
Има поставени указания и изисквания за попълване на





ОБЩИНА КНЕЖА



5835 гр. Кнежа ул. "М. Боев" 69 тел. 09132/7136 факс: 09132/7007

E-mail: obstina_kneja@knezha.bg; www.knezha.bg

документи.

Достъпни са бланки за попълване на заявления.

Има осигурен безплатен интернет.

Възможност за ползване на санитарен възел.

Указателни табели за лесно и бързо ориентиране

Работно време от 08:30 часа до 17:00 часа.

Гишета за заявяване и получаване на документи.

Информация за услугите.

Добра информираност, бърза и лесна комуникация

Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат

Носят бадж с името и длъжността.

Предоставят любезно услугите, от които се нуждаете, като се отнасят с уважение и търпение.

Проявяват лично отношение, при запазване на конфиденциалност.

Оказват помощ при попълването на документи и ще отговорят на поставените от Вас въпроси.

Информация за услугите ни може да намерите

На място в ЦАО.

На информационното табло.

На официалния сайт на Община Кнежа на адрес: www.knezha.bg.

На хартиен носител (информация и образци на документи).

На телефон 09132/7475 от понеделник до петък и 09132/7305 след 17:00 часа и неработни дни

Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от

За устни запитвания на място или по телефона – в рамките на 20 минути.





ОБЩИНА КНЕЖА

5835 гр. Кнежа ул. "М. Боев" 69 тел. 09132/7136 факс: 09132/7007

E-mail: obstina_kneja@knezha.bg; www.knezha.bg



общ характер

Бързо обслужване

В рамките до 20 минути:

- Ще приемем Вашите документи;
- Ще Ви предадем готовите документи (естеството на услугата го позволява);
- Ще предоставим търсената от Вас информация.

Ще Ви обслужим само на едно гише

За подаване/получаване на документи ще посетите само едно гише.

Може да заплатите на място и чрез ПОС терминално устройство.

Проверете статуса на Вашата услуга онлайн

На интернет страницата ни www.knezha.bg.

Обратната връзка с Вас е важна за нас. Като благодарим за мненията Ви за това как да направим по-нататъшни подобрения, моля информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като може да подадете и сигнал, предложение или жалба:

На място в Центъра за административното обслужване

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 дирекцията.

Пишете ни

Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор

По пощата на адрес: област Плевен, община Кнежа, град Кнежа, ул. „Марин Боев“ № 69, п.к.5835.

По електронна поща: obstina_kneja@knezha.bg

В обозначената за целта кутия в ЦАО.

Обадете ни се





ОБЩИНА КНЕЖА

5835 гр. Кнежа ул. "М. Боев" 69 тел. 09132/7136 факс: 09132/7007

E-mail: obstina_kneja@knezha.bg; www.knezha.bg



Ще Ви изслушаме и ЦАО:09132/7425.
уведомим каква Централна: 09132/7136
реакция и в какъв срок
да очаквате

Информация за вашата удовлетвореност

Всяка година до 1 Годишен доклад за оценката на удовлетвореността на
април в сайта на потребителите с: получената и анализирана информация
община Кнежа, ще от Вашата обратна връзка, резултатите от измерването
намерите публикуван на удовлетвореността Ви и предприетите от нас действия
за подобряване качеството на обслужването

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

Хартата на клиента е утвърдена със Заповед № 98 от 29.05.2020 година

