ОБЩИНА РАКИТОВО
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)	
Лесен достъп до ЦАО:	гр. Ракитово, ул. „Иван Клинчаров“ №57, първи етаж на сградата.
Възможност за паркиране:	Безплатни паркоместа до сградата на общината в близост до ЦАО.
Удобно работно време на администрацията:	От понеделник до петък от 08:00 до 12:00 ч. и от 13:00 до 17:00 ч., а на **ЦАО** от **понеделник до петък от 08:00 до 17:00 без прекъсване.**
Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	• работното време; • гишетата за заявяване и получаване на документи; • указателни табели на български и английски език; • информация за услугите; • приемни дни на кмет, заместник-кметове и главен архитект.
Заплащане на местни данъци и такси в ЦАО:	Освен административни услуги в ЦАО може да заплатите Вашите данъци и такси /касово или безкасово/ или да получите справка по тях.
Административни услуги в кметствата:	Част от административните услуги могат се извършат в кметствата, а тези, за които е невъзможно могат да се заявят чрез съответното кметство и по служебен път, се изпращат в ЦАО.
За клиенти със специфични потребности:	ЦАО е разположен на първия етаж с осигурен адаптиран достъп посредством изградена рампа за колички на хора с увреждания и детски колички. Нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО.
В ЦАО на Ваше разположение са:	Столове, маси и пособия за попълване на документи, възможност за ползване на тоалетна, разположена в коридора на първи етаж на сградата, безплатен достъп до интернет, възможност за копиране и принтиране на документи.
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; • приоритетно пред текущата си работа и дейност; • ще получите отговори на поставени от Вас въпроси.
Информация за услугите ни ще намерите:	• на интернет страницата ни https://rakitovo.info/ в секция „Административно обслужване“, където можете да заявите някои от услугите и по електрон път; • на място в ЦАО: на информационното табло; • на хартиен носител, по видове услуги с лесни и опростени образци; • на телефон: 03542/2025.
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 необходимата услуга.

Чрез интернет страницата ни в Портала за сигнали и предложения:	Можете да подадете сигнал или предложение, на което ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора.
Достъп до обществена информация може да получите като:	Подадете заявление по образец съгласно ЗДОИ, което ще Ви бъде предоставено в ЦАО или като го изтеглите от интернет страницата на общината https://rakitovo.info – каре Полезна информация, секция Достъп до обществена информация.
Активен Facebook профил	На страницата ни във Facebook 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 - в рамките на 20 минути; • за писмени запитвания – до 5 работни дни; • от 7 до 14 дни, при произнасяне по искане за издаване на акт; • до 1 месец, когато извършването на услугата налага установяването на факти и обстоятелства, изискващи проверка, събиране на информация и документи от други административни органи или проучвания; • специфични срокове, посочени изрично в специален закон.
Бързо обслужване:	В рамките на 20 минути: • ще приемем Вашите документи; • ще Ви предоставим готовите документи; • при необходимост ще направим консултация с експерт по услугата.
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.
Ще Ви предоставим услугата веднага, когато:	• Естеството на услугата позволява; • Заявлението съдържа необходимите за разглеждането му дани, информация, документи и/или е въз основа на общо или служебно известни факти или законови презумпции.
Проверете статуса на Вашата услуга онлайн:	• на интернет страницата ни https://rakitovo.info – каре Е - услуги, секция Деловодна справка, можете да проверите статуса на заявената от Вас услуга; • на телефон: 03542/2025.

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:	• обърнете се към служителите ни в ЦАО; • поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса; • при необходимост се обърнете към съответния директор на дирекция или секретаря на Общината.
Пишете ни	
Вашите сигнали, предложения или	Може да ги подадете:

жалби ще получат обективен отговор:	• По пощата на адрес: 4640, гр. Ракитово, ул. „Иван Клинчаров” № 57, Община Ракитово; • el_obm@rakitovo.bg; • в обозначената за тази цел кутия в ЦАО;
Обадете ни се	
Ще Ви изслушаме и уведомим какво и в какъв срок да очаквате:	За връзка с: • ЦАО: 03542/ 20-25 • Централа на Община Ракитово: 03542/ 20-44 • Гореща телефона линия за сигнали, жалби и оплаквания: 03542/ 22-23 • Дежурните служители към общински съвет за сигурност, при инциденти и спешни ситуации: 03542/ 20-25
Приемни дни:	На Кмета на общината - всяка сряда от 09:00 до 12:00ч. и от 13:00 до 15:00ч. На заместник – кметовете – всеки понеделник от 10:00 до 12:00ч. На главен архитект – всеки вторник и четвъртък от 13:30 до 15:30ч.
Информация за Вашата удовлетвореност	
В секция „Административно обслужване“ ежегодно ще намерите публикуван:	Доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с: • получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка; • резултатите от измерването на удовлетвореността Ви; • 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 № РД – 25- 1467/20.11.2019г. на Кмета на общината и влиза в сила от датата на утвърждаването и.