



# ОБЩИНА СИМИТЛИ, ОБЛАСТ БЛАГОЕВГРАД

П.к. 2730, гр. Симитли, ул. "Хр. Ботев" №27, тел. 0748/72138, 72157, факс: 0748/72231

## ЗАПОВЕД

№ 296/30.07.2020г.

На основание чл.44, ал.2 от Закона за местното самоуправление и местната администрация, във връзка с чл.21, ал.1 от Наредба за административното обслужване

### УТВЪРЖДАВАМ:

1. Харта на клиента на Община Симитли.
2. Всички служители на Общинска администрация - Симитли са длъжни да се запознаят с нея и да я спазват, като удостоверяването става с подпис.
3. Копие от заповедта да се връчи чрез електронна поща на всички заместник-кметове и директори на дирекции, кметове и кметски наместници за сведение и изпълнение.

**АПОСТОЛ АПОСТОЛОВ**  
Кмет на Община Симитли



Ел.Г.



# ОБЩИНА СИМИТЛИ

## Харта на клиента



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 до ЦАО: гр.Симитли, ул. "Христо Ботев" №27	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ на партерния етаж в сградата на Общинска администрация – Симитли</li><li>✓ с осигурен адаптиран достъп</li></ul>
➤ Паркиране	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ безплатни паркинги в близост до ЦАО</li><li>✓ осигурено преференциално паркиране на хора с увреждания</li></ul>
➤ Удобно работно време	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ от 08:30 до 17:00 часа</li><li>✓ непрекъснато работно време в ЦАО – различен ред на ползване на почивките</li></ul>
➤ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ работно време</li><li>✓ гишетата за заявяване и получаване на документи</li><li>✓ информацията за услугите</li></ul>
➤ За клиенти със специфични потребности	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ ЦАО е на партерния етаж в сградата на Община Симитли</li><li>✓ място за придвижване с инвалидни колички, детски колички и др.</li></ul>
➤ В ЦАО на Ваше разположение са	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ столове, маси и пособия за попълване на документи</li><li>✓ питейна вода и възможност за ползване на тоалетна</li><li>✓ безплатен интернет, възможност за сканиране, копиране и принтиране</li></ul>

### Добра информираност, бърза и лесна комуникация

➤ Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ любезно, с лично отношение, уважение и търпение</li><li>✓ при спазване на конфиденциалност</li><li>✓ професионално и коректно</li></ul>
---	---

<p>➤ <i>Информация за услугите ни ще намерите</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ на интернет страницата на Община СIMITЛИ, секция „Административно обслужване“</li> <li>✓ на място в ЦАО: на информационното табло, до което ще намерите и лесни и опростени образци за услугите</li> <li>✓ по телефон 0748/72138</li> </ul>
<p>➤ <i>Съдействие на място в ЦАО ще получите от</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването</li> <li>• ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването</li> </ul> </li> </ul>
<p>➤ <i>В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ще намерите отговори на най-често задаваните въпроси</li> <li>✓ можете да зададете въпрос: ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора</li> </ul>

### Предимства на обслужването

<p>➤ <i>Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ за устни запитвания на място или по телефона - на момента</li> <li>✓ ако е необходима допълнителна проверка - в рамките на 20 минути</li> <li>✓ за писмени запитвания – до 5 работни дни</li> </ul>
<p>➤ <i>Бързо обслужване</i></p>	<p>В рамките на 20 минути:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ще приемем Вашите документи</li> <li>✓ ще Ви предоставим готовите документи</li> <li>✓ ако е необходимо, ще извършим и консултация с експерт по услугата</li> </ul>
<p>➤ <i>Ще ви обслужим само на едно гише</i></p>	<p>В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ да посещавате повече от едно гише</li> <li>✓ да посещавате два пъти едно и също гише</li> </ul>
<p>➤ <i>Ще Ви предоставим услугата веднага, когато</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ заявлението съдържа необходимите за разглеждането му данни, информация и документи и/или е въз основа на общо или служебно известни факти или законови презумпции</li> <li>✓ естеството на услугата го позволява</li> </ul>
<p>➤ <i>Ще Ви уведомим за готовия резултат от услугата</i></p>	<p>Когато заявените от Вас документи са готови, 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**

- *Стараяем 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 директора на дирекция "АПИО"

#### **Пишете ни**

- *Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор*
- ✓ пощенски адрес: 2730, гр. Симитли, ул. "Христо Ботев" № 27
- ✓ електронен адрес: [simitly@mail.bg](mailto:simitly@mail.bg)
- ✓ в обозначената кутия за анкети в ЦАО

#### **Обадете ни се**

- *Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате*
- ✓ телефон: 0748/72138; 0748/72157
- ✓ Факс: 0748/72231

#### **Приемен ден на Кмета на Общината**

- *Всяка сряда от 14:00 до 17:00 часа*
- Запишете си час на гише „Информация” или на телефон 0748/72138; 0748/72157

#### **Информация за Вашата удовлетвореност**

- *Всяка година, до 1 април в секция „Административно обслужване“ ще намерите публикуван*
- Годишен 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 е в сила от 30.07.2020г.

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

#### **На място в ЦАО**

- *Стараяем 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 директора на дирекция "АПИО"

#### **Пишете ни**

- *Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор*

- ✓ пощенски адрес: 2730, гр. Симитли, ул. "Христо Ботев" № 27
- ✓ електронен адрес: [oba@simitli.bg](mailto:oba@simitli.bg)
- ✓ в обозначената кутия за анкети в ЦАО

#### **Обадете ни се**

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

- ✓ телефон: 0748/72138; 0748/72157
- ✓ Факс: 0748/72231

#### **Приемен ден на Кмета на Общината**

- *Всяка сряда от 14:00 до 17:00 часа*

Запишете си час на гише „Информация” или на телефон 0748/72138; 0748/72157

#### **Информация за Вашата удовлетвореност**

- *Всяка година, до 1 април в секция „Административно обслужване“ ще намерите публикуван*

Годишен 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 е в сила от 30.07.2020г.