



## ОБЩИНА ДЕВИН 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:**

<b>Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)</b>	
✓ <b>Лесен достъп до ЦАО: гр. Девин, ул. „Орфей“ № 1</b>	Можете да се свържете с нас и да получите информация като ни посетите на посочения адрес (в сградата на Дома на културата)
✓ <b>Паркиране</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2 безплатни паркинга в непосредствена близост до ЦАО;</li><li>• място за паркиране на велосипеди.</li></ul>
✓ <b>Удобно работно време</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• от 8:00 до 17:00 часа, без прекъсване;</li><li>• удължено работно време, при наличие на клиенти.</li></ul>
✓ <b>4 обособени гишета за предоставяне на услуги в ЦАО</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Местни данъци и такси</li><li>• Устройство на територията, общинска собственост. Кадастър</li><li>• ГРАО</li><li>• Деловодство</li></ul>
✓ <b>Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• гишетата за заявяване и получаване на документи;</li><li>• информацията за услугите;</li><li>• работното време.</li></ul>
✓ <b>За клиенти със специфични потребности:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ЦАО е на партерния етаж с осигурен адаптиран достъп;</li><li>• място за придвижване с инвалидни колички, и/или детски колички;</li><li>• обслужване на самостоятелно гише с оказване на необходимото съдействие от служители по време на престоя.</li></ul>
✓ <b>В ЦАО на Ваше разположение са:</b>	<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 .</li></ul>
<b>Добра информираност, бърза и лесна комуникация</b>	
✓ <b>Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• любезно, с лично отношение, уважение и търпение;</li><li>• при спазване на конфиденциалност.</li></ul>
✓ <b>Информация за услугите ни ще намерите:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• на интернет страницата ни, в секция „Административно обслужване“:<ul style="list-style-type: none"><li>✓ групирани по видове, с уникален идентификатор;</li><li>✓ посочен начин на заплащане;</li><li>✓ банкова сметка и код за заплащане по банков път;</li><li>✓ необходими документи и образци за заявяване;</li><li>✓ информация за контролиращ орган и реда за обжалване.</li></ul></li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• на място в ЦАО: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ на хартиен носител: по видове услуги, с лесни и опростени образци.</li> </ul> </li> </ul>
✓ <b>Съдействие на място в ЦАО ще получите от</b>	<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;</li> <li>✓ ще Ви информират за начините, по които можете да подадете своите заявления, жалби или предложения, към кого следва да бъдат отнесени и срока, в който ще получите отговор.</li> </ul> </li> </ul>
✓ <b>На информационните табла в ЦАО</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ще се запознаете с най-важната информация, която би Ви била полезна.</li> </ul>
✓ <b>По електронен път – чрез електронната поща или чрез услугата „Free Call” – „Пиши ни”</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• можете да зададете въпрос – ще Ви отговорим;</li> <li>• можете да подадете сигнал или предложение и ще Ви бъде отговорено.</li> </ul>
✓ <b>В секция „Най-често задавани въпроси” на нашата интернет страница</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• можете да зададете въпрос – ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора</li> </ul>
✓ <b>Активен Facebook профил</b>	<p>На страницата ни във Facebook ще откриете интересна информация за нашите активности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ съобщения за събития в цялата община;</li> <li>✓ проведени и предстоящи работни срещи и интервюта;</li> <li>✓ информация за случващото се в града, общината, страната и света.</li> </ul>
<b>➤ Предимства на обслужването</b>	
✓ <b>Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• за устни запитвания на място или по телефона – в рамките на 20 минути;</li> <li>• за писмени запитвания – до 3 работни дни.</li> </ul>
✓ <b>Бързо обслужване</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• в рамките на 20 минути: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ще приемем Вашите документи;</li> <li>✓ ще Ви предоставим готовите документи.</li> </ul> </li> </ul>
✓ <b>Ще ви обслужим само на едно гише</b>	<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>
✓ <b>Ще Ви предоставим услугата веднага, когато</b>	<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>
✓ <b>Ще Ви уведомим за готовия резултат от услугата</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• когато заявеният документ е изготвен, включително предсрочно, ще Ви уведомим на посочените от Вас координати – телефон, електронна поща.</li> </ul>

✓ Проверете статуса на Вашата услуга онлайн

- на телефон: 03041 2174;
- на интернет страницата ни чрез входящия номер на преписката и получения код за проверка от Деловодството.

**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 от ЦАО
- ✓ поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса
- ✓ при необходимост, обърнете се към началника на отдел „Административно обслужване“ (АО)

### ▶ Пишете ни

✓ Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор

- Може да ги подадете:
- ✓ В обозначената кутия за жалби, сигнали и предложения в ЦАО
  - ✓ На адрес: 4800, гр. Девин, ул. „Дружба“ № 1
  - ✓ На електронен адрес: [obshtina@devin.bg](mailto:obshtina@devin.bg)
  - ✓ на интернет страницата ни: [www.devin.bg](http://www.devin.bg) чрез услугата „Free Call“ – „Пиши ни“
  - ✓ чрез Единния портал за достъп до електронни административни услуги: [www.egov.bg](http://www.egov.bg)

### ▶ Обадете ни се

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

- За връзка с нас:
- ✓ ЦАО – телефон: 03041 21 74;
  - ✓ началник на отдел АО: **03041 25 66**
  - ✓ безплатно обаждане от цял свят, в работно време – „зелена слушалка“, на интернет страницата ни: **[www.devin.bg](http://www.devin.bg)**
  - ✓ горещ телефон за сигнали в работно време: **0800 184 25**

### ▶ Приемни дни

✓ Кмет и заместник-кметове

✓ Секретар на община

✓ Главен архитект

Запишете час за приемните дни:

- ✓ всяка сряда от 10:00 до 12:00 и от 13:00 до 14:00 ч.
- ✓ всеки вторник от 13:00 до 16:30 часа
- ✓ всяка сряда от 10:00 до 12:00 и от 13:00 до 16:00 ч.
- ✓ на интернет страницата ни в секция „Общинска администрация“, раздел „Приемни дни“;
- ✓ на телефон: 03041 21 74;
- ✓ чрез заявление в ЦАО или по електронната поща: [obshtina@devin.bg](mailto:obshtina@devin.bg)
- ✓ всеки вторник и четвъртък от 13:30 до 16:30 часа, гр. Девин, ул. „Дружба“ № 1.

✓ Свободен достъп до всички структури и служители в общината

## **Информация за Вашата удовлетвореност**

- ✓ **Всяко тримесечие, на интернет страницата, в раздел „Административно обслужване“, секция „Удовлетвореност на потребителите“ публикуваме**
- ✓ **Всяка година до 1 април, в секция „Административно обслужване“, на интернет страницата ни, ще намерите публикуван**
- ✓ Резултатите от измерената удовлетвореност на потребителите чрез „Усмихнати човечета“ – „Благодаря за доброто обслужване“ и „Намръщени човечета“ – „Обслужването Ви е лошо“.
- 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!**

Настоящата Харта е утвърдена със Заповед № РД-09-733 от 23.12.2021 г. на кмета на община Девин, в сила от 01.01.2022 г.