



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:

Лесен достъп и удобства на фронт-офиса в Общинска администрация – Девин	
✓ Лесен достъп до фронт-офиса в Общинска администрация – Девин	<ul style="list-style-type: none">• Можете да се свържете с нас и да получите информация като ни посетите на адрес: гр. Девин, ул. „Дружба“ № 1
✓ Паркиране	<ul style="list-style-type: none">• безплатен паркинг в близост до сградата на Общинска администрация – Девин.
✓ Удобно работно време	<ul style="list-style-type: none">• от 8:00 до 17:00 часа, без прекъсване.
✓ Офис „Местни данъци и такси“	<ul style="list-style-type: none">• Обслужването се извършва на адрес: гр. Девин, ул. „Васил Левски“ № 1, ет. 3
✓ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	<ul style="list-style-type: none">• работното време• гишетата за заявяване и за получаване на документи
✓ За клиенти със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none">• фронт-офисът е на първи етаж, с осигурен адаптиран достъп - рампа за придвижване с инвалидни колички, с детски колички и др.;• нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви.
✓ На фронт-офиса на Ваше разположение са:	<ul style="list-style-type: none">• столове, маси и пособия за попълване на документи;• питейна вода и възможност за ползване на тоалетна;• безплатен интернет.
Добра информираност, бърза и лесна комуникация	
✓ Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	<ul style="list-style-type: none">• любезно, с лично отношение, уважение и търпение;• при спазване на конфиденциалност.
✓ Информация за услугите ни ще намерите:	<ul style="list-style-type: none">• на интернет страницата ни, в секция „Административно обслужване“, ще получите информация за:<ul style="list-style-type: none">✓ услугите, групирани по видове, с уникален идентификатор;✓ необходими документи и образци за заявяване;✓ начина на заплащане;✓ банкова сметка и код за заплащане по банков път;✓ информация за контролиращ орган и реда за обжалване.• Информацията може да се получи и на място, на фронт-офиса в общинската администрация.

✓ Съдействие на място в общинската администрация ще получите от	<ul style="list-style-type: none"> • нашите служители на фронт-офиса и/или нашите експерти, които: <ul style="list-style-type: none"> ✓ ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването; ✓ ще Ви окажат помощ при попълване на документи; ✓ 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.
✓ На информационните табла в общинската администрация	<ul style="list-style-type: none"> • ще се запознаете с най-важната информация, която би Ви била полезна.
✓ По електронен път - чрез електронната поща или чрез услугата „Free Call” – „Пиши ни”	<ul style="list-style-type: none"> • можете да зададете въпрос: ще Ви отговорим; • можете да подадете сигнал или предложение и ще Ви бъде отговорено.
✓ В секция „Най-често задавани въпроси” на нашата интернет страница	<ul style="list-style-type: none"> • можете да се запознаете с най-често задаваните въпроси и отговори, които могат да Ви бъдат полезни.
✓ Активен Facebook профил	<ul style="list-style-type: none"> • на страницата ни във Facebook ще откриете интересна информация за нашите активности: <ul style="list-style-type: none"> ✓ съобщения за събития в цялата община; ✓ проведени и предстоящи работни срещи и интервюта; ✓ информация за случващото се в града, общината, страната и света.

Предимства на обслужването

✓ Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер	<ul style="list-style-type: none"> • за устни запитвания на място или по телефона – в рамките на 20 минути; • за писмени запитвания – до 3 работни дни.
✓ Бързо обслужване	<ul style="list-style-type: none"> • в рамките на 20 минути: <ul style="list-style-type: none"> ✓ ще приемем Вашите документи; ✓ ще Ви предоставим готовите документи.
✓ Ще ви обслужим само на едно гише	<ul style="list-style-type: none"> • на фронт-офиса няма да Ви се наложи за една услуга: <ul style="list-style-type: none"> ✓ да посещавате повече от едно гише; ✓ да посещавате два пъти едно и също гише.
✓ Ще Ви предоставим услугата веднага, когато	<ul style="list-style-type: none"> • заявлението съдържа необходимите за разглеждането му данни, информация и документи и/или е въз основа на общо или служебно известни факти или законови презумпции; • естеството на услугата го позволява.
✓ Ще Ви уведомим за готовия резултат от услугата	<ul style="list-style-type: none"> • когато заявеният документ е изготвен, включително предсрочно, ще Ви уведомим на посочените от Вас координати – телефон, електронна поща.

<p>✓ Проверете статуса на Вашата услуга</p>	<ul style="list-style-type: none"> • на фронт-офиса в общинската администрация или на телефон: 0341 2174 • на интернет страницата ни можете да проверите онлайн статуса на заявената от Вас услуга, след като получите 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 на фронт-офиса

- ✓ **Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви на фронт-офиса**
 - обърнете се към служителите ни на фронт-офиса
 - поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса
 - при необходимост се обърнете към началника на отдел „Административно обслужване“, тел.: 03041 26 55

Пишете ни

- ✓ **Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор**
 - Може да ги подадете:
 - ✓ На адреса на Община Девин:
 - ✓ 4800, гр. Девин, ул. „Дружба“ № 1
 - ✓ На електронен адрес: **obshtina@devin.bg**
 - ✓ **На интернет страницата ни: www.devin.bg чрез услугата „Free Call” – „Пиши ни“ и чрез Единния портал за достъп до електронни административни услуги, достъпен в „Електронни услуги” на раздел „Административно обслужване”**
 - ✓ В Кутията за жалби, сигнали и предложения, разположена на фронт-офиса в сградата на общинската администрация
 - ✓

Обадете ни се

- ✓ **Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате**
 - За връзка с нас:
 - ✓ фронт-офиса – телефон: 03041 21 74;
 - ✓ безплатно обаждане от цял свят, в работно време – зелена слушалка, на интернет страницата ни: **www.devin.bg**
 - ✓ на интернет страницата ни, в рубрика „Контакти” ще откриете всички телефони, чрез които да се свържете с всеки служител, включително с кметствата и населените места.

► Приемни дни

- ✓ **Кмет** • всяка сряда от 10,00 до 12.00 и от 13.00 до 14,00
- ✓ **Заместник-кметове** • всяка сряда от 10,00 до 12.00 и от 13.00 до 14,00
- ✓ **Секретар на община** • всеки вторник от 13.00 до 16.00 часа
- ✓ **Главен архитект** • всяка сряда от 10,00 до 12.00 и от 13.00 до 16,00
- ✓ **Запишете се:** • на телефон: 03041 21 74 или попълнете заявление по образец, което може да:
 - ✓ изтеглите от интернет страницата ни: www.devin.bg, рубрика „Общинска администрация“, „Приемни дни“;
 - ✓ получите на фронт-офиса.
- можете да подадете заявлението: на фронт-офиса или по електронната поща: **obshtina@devin.bg**

► Информация за Вашата удовлетвореност

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

Настоящата Харта е утвърдена със Заповед № РД-09-306 от 01.06.2020 г. на кмета на община Девин, в сила от 01.06.2020 г.