

Утвърдил: / п /  
**НЕДЖМИ АЛИ**  
Кмет на Община Джебел  
Заповед №1410.02.10.2020г.



## Община Джебел



# Харта на клиента/потребителя

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)

➤ <i>Лесен достъп с транспорт до ЦАО: град Джебел, ул. "Еделвайс" №19</i>	✓ Спирка „Автогара“
➤ <i>Паркиране</i>	✓ Безплатен паркинг до ЦАО и осигурени 1 брой инвалидно място със съответен режим
➤ <i>Удобно работно време</i>	✓ От 08,15 часа до 17,15 часа
➤ <i>Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за</i>	✓ Работно време ✓ Гишетата за заявяване и получаване на документи ✓ Информацията за услугите
➤ <i>За клиенти със специфични потребности</i>	✓ ЦАО е на първия етаж в сградата на Община Джебел ✓ Място за придвижване с инвалидни колички, детски колички и др. ✓ Обслужване на всяко гише в ЦАО с приоритет и внимание
➤ <i>В ЦАО на Ваше разположение са</i>	✓ Столове, маси и пособия за попълване на документи, питейна вода и възможност за ползване на тоалетна и безплатен интернет.

## Добра информираност, бърза и лесна комуникация

<p>➤ <i>Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат</i></p>	<p>✓ Любезно, с лично отношение, уважение и търпение при спазване на конфиденциалност</p>
<p>➤ <i>Информация за услугите ни ще намерите</i></p>	<p>✓ Вие може да се запознаете с предлаганите от нас административни услуги на интернет страницата ни на следния адрес: <a href="https://dzhebel.bg/">https://dzhebel.bg/</a> , в секции:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• „Административни услуги“ на адрес: <a href="https://dzhebel.bg/services/">https://dzhebel.bg/services/</a></li></ul> <p>✓ Вие може да заявите електронна услуга по следните начини:</p> <p>✓ Вие може да получите информация за предлаганите от нас услуги на място в ЦАО: на информационното табло, на което ще намерите и лесни и опростени образци за услугите и на хартиен носител: на всяко гише в ЦАО, по видове услуги, с лесни и опростени образци.</p> <p>✓ Вие може да получите информация за предлаганите от нас услуги и по телефон 03632/2227; 03632/8979; 03632/2137; 03632/2051;</p>
<p>➤ <i>Съдействие на място в ЦАО ще получите от</i></p>	<p>✓ Гише „Информация“, на входа в сградата на община Джебел</p> <p>Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които:</p> <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>
<p>➤ <i>В секция „Сигнали и предложения“ на нашата интернет страница</i></p>	<p>✓ Можете да зададете въпрос, да подадете предложение, сигнал, похвала или оплакване.</p> <p>Ще Ви отговорим и ще Ви изпратим отговор</p>

## Предимства на обслужването

<p>➤ <i>Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</i></p>	<p>✓ За устни запитвания на място или по телефона - на момента.</p> <p>✓ Ако е необходима допълнителна проверка - в рамките на 15 минути.</p> <p>✓ За писмени запитвания - в рамките на седем работни дни.</p>
<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; ако е необходимо,</li></ul>

	ще извършим и консултация с експерт по услугата.
➤ <i>Ще ви обслужим само на едно гише</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга: <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> </li> </ul>
➤ <i>Ще Ви предоставим услугата веднага, когато</i>	<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. <ul style="list-style-type: none"> <li>• естеството на услугата го позволява</li> </ul> </li> </ul>
➤ <i>Ще Ви уведомим за готовия резултат от услугата</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Когато заявените от Вас документи са готови, включително предсрочно, ще Ви уведомим на посочени от Вас координати – телефон, електронна поща.</li> </ul>

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

#### На място в ЦАО

➤ <i>Старам се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАО</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Обърнете се към служителите ни в ЦАО</li> <li>✓ Поискайте да Ви насочат и свържат с експерта по казуса</li> <li>✓ При необходимост, обърнете се към Секретаря на община Джебел</li> </ul>
---	--

#### Пишете ни

➤ <i>Вашиите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Пощенски адрес: Община Джебел, пощенски код:6850 , град Джебел, улица"Еделвайс" №19.</li> <li>✓ Електронен адрес: <a href="mailto:kmet_dj@abv.bg">kmet_dj@abv.bg</a></li> <li>✓ В обозначената кутия в ЦАО.</li> </ul>
--	---

#### Обадете ни се

➤ <i>Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ЦАО: 03632/2227; 03632/8979; 03632/2137; 03632/2051</li> <li>✓ Кмет на Общината: 03632/2051</li> </ul>
--	---

#### Приемен ден на Кмета на Общината

➤ <i>Всяка сряда от месеца от 13.30 до 16.30 часа</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Запишете си час от 08.30 до 10.30 часа в сградата на Община Джебел или на телефон 03632/2051.</li> </ul>
---	---

### **Информация за Вашата удовлетвореност**

**➤ *Всяка година, до 31 март в секция „Административни и услуги“, подкатегория „Документи“ ще намерите публикуван анализ от постъпилите анкетни карти за обратна връзка с потребителите на услуги***

- ✓ 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!**