



ОБЩИНА СМОЛЯН

MUNICIPALITY OF SMOLYAN

бул. „България“ № 12, 4700 Смолян, България

Bulgaria, 4700 Smolyan, 12 Bulgaria blvd

Тел/tel: +359/301/626-62, Факс/fax: +359/301/624-26

e-mail:obshtina_smolyan@abv.bg, www.smolyan.bg



УТВЪРЖДАВАМ,
КМЕТ:

(НИКОЛАЙ МЕЛЕМОВ)

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 информация и услуги на гражданите (ЦИУГ)	
➤ <i>Лесен достъп с обществен транспорт до ЦУИГ: (адрес)</i>	Спирките на обществения транспорт се намират на бул. „България“ в близост до административната сградата на Община Смолян, Центърът за услуги и информация на гражданите се намира на комуникативно място в центъра на гр. Смолян, бул. „България“ № 12, Административна сграда на Община Смолян, I ^{вн} етаж.
➤ <i>Паркиране</i>	В непосредствена близост до ЦИУГ се намират два паркинга.
➤ <i>Удобно работно време</i>	Всеки работен ден от 8:30 ч. до 17:00 ч. без прекъсване в ЦИУГ. Може да заявите услуга в режим 24/7 чрез интернет страницата на общината на следния адрес: https://www.smolyan.bg/bg/menu/content/3236
➤ <i>Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:</i>	- работното време; - гишета за заявяване и получаване на документи; - информация за услугите; - каси.
➤ <i>За клиенти със специфични потребности</i>	- ЦИУГ е разположен на I ^{вн} етаж в сградата на Община Смолян; - изградена е рампа, чрез която е осигурен достъп за хора със затруднения в придвижването увреждания; - осигурено пространство в салона за придвижване с детски колички, инвалидни колички и други помощни средства; - нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие.

Member of CISQ Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001

Member of CISQ Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 14001

Member of CISQ Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO/IEC 27001

➤ В ЦУИГ на Ваше разположение са:	- столове, маси и пособия за попълване на документи; - безплатен интернет; - ПОС-терминал; - питейна вода и възможност за ползване на санитарен възел.
➤ Проверка за задължения към бюджета (данъци, такси, наеми)	- за задължения към общината (данъци, такси, наеми) може да проверите и заплатите тук: https://smolyan.imeon.bg:4443/frmMain.aspx
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.
➤ Информация за услугите ни ще намерите	- на официалния сайт на Община Смолян с адрес: https://www.smolyan.bg/bg/menu/content/3236 , можете да заявите Вашата услуга и електронно; - на място в ЦУИГ - на хартиен носител, по видове услуги, с утвърдени образци на заявления.
➤ Съдействие на място в ЦУИГ ще получите	От служителите в ЦУИГ и при необходимост от експерти в различни направления, които: - ще отговорят на въпросите ви по повод обслужването; - ще ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването.
Предимство на обслужване	
➤ Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер	- за устни запитвания на място или по телефона - на момента; - ако е необходима допълнителна проверка - в рамките на 20 минути; - за писмени запитвания - до 3 работни дни.
➤ Бързо обслужване	В рамките на 20 минути: - ще приемем вашите документи; - ще ви предоставим готовите документи; - ако е необходимо, ще извършим и консултация с експерт по услугата.
➤ Ще ви обслужим само на едно гише	В ЦУИГ няма да Ви се наложи за една услуга: - да посещавате повече от едно гише/каса; - да посещавате два пъти едно и също гише/каса.
➤ Ще Ви предоставим услугата веднага, когато:	- заявлението/искането съдържа необходимите за разглеждането му данни, информация и документи и/или е въз основа на общо/служебно известни факти/законови презумпции; - естеството на услугата го позволява.
➤ Проверете статуса на Вашата услуга онлайн	- на интернет страницата на Община Смолян https://smolyan.imeon.bg:4443/frmMain.aspx , можете да проверите статуса на заявената от Вас услуга.
➤ Ще Ви уведомим за готовия резултат от услугата	- когато заявените от Вас документи са готови, включително предсрочно, ще Ви уведомим на посочени от Вас координати – телефон/електронна поща.

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

На място в ЦУИГ

- | | |
|--|---|
| ➤ <i>Стараяем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦУИГ</i> | - обърнете се към служителите ни в ЦУИГ;
- поискайте да Ви насочат и свържат с експерта по казуса;
- при необходимост, обърнете се към секретаря на общината. |
|--|---|

Пишете ни

- | | |
|--|---|
| ➤ <i>Вашиите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор</i> | - на адреса: 4700 гр. Смолян, бул. "България" № 12 или на факс: 0301/62 426;
- на електронен адреса: obshtina_smolyan@abv.bg - до 31.12.2023 г., а след 01.01.2024 г. на адрес: obshtina@smolyan.egov.bg ;
- или отправите запитване на интернет страницата на общината: www.smolyan.bg ;
- в обозначена кутия за сигнали, жалби и предложения в сградата на Община Смолян. |
|--|---|

Обадете ни се

- | | |
|---|---|
| ➤ <i>Ще Ви изслушаме и уведоим каква реакция и в какъв срок да очаквате</i> | Център за услуги и информация на гражданите
- 0301/6 76 19 и 6 76 60 – Гише № 1/2 – Деловодство;
- 0301/6 76 21 и 6 76 60 – Гише № 3 – Гражданска регистрация и административно обслужване;
- 0301/67616 и 6 76 38 – Гише № 5 – Устройство на територията;
- 0301/6 76 20 – Гише № 6, 7, 8 и 9 – Каса на местни приходи;
- 0301/6 23 66 и 6 24 92 – Офиси на местни приходи.
Община Смолян - Кмет
- 0301/6 26 62 |
|---|---|

Информация за Вашата удовлетвореност

- | | |
|--|---|
| ➤ <i>Всяка година, до 1 април на интернет страницата на Община Смолян ще намерите публикуван</i> | Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с:
- получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка;
- резултатите от измерването на удовлетвореността от е-система за обратна връзка, посредством монтираните устройства в ЦУИГ;
- предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване. |
|--|---|

Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!

Member of CISQ Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001

Member of CISQ Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 14001

Member of CISQ Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO/IEC 27001

ХАРТАТА НА КЛИЕНТА е утвърдена със Заповед № РД-1305/15.11.2023 г. на Кмета на Община Смолян и е приета с Решение № 161/15.11.2023 г. на Екипа по качество. Влиза в сила от датата на нейното утвърждаване от Кмета на общината.

Периодично Хартата на клиента ще се актуализира, за да бъде в съответствие с настъпилите изменения в нашите дейности и за да отговаря на променящите се потребности на потребителите ни.

PC/PC

