



О Б Щ И Н А К Р И Ч И М

4220 гр. Кричим, пл. „Обединение” № 3,

Тел. 03145/22-50, факс 03145/23-51

e-mail: kmet_krichim@abv.bg

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 деловодство

| | |
|---|---|
| ➤ Лесен достъп до ДЕЛОВОДСТВО: (адрес) | Град Кричим; обл. Пловдив, Пл. Обединение 3 |
| ➤ Паркиране | Безплатно на паркинга на общината и места за лица с увреждания |
| ➤ Удобно работно време | От 8.00 часа до 12.00ч. и от 13.00ч. до 17.00 часа |
| ➤ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за | <ul style="list-style-type: none">✓ Работното време✓ Гишетата за заявяване и получаване на документи✓ Информация за услугите |
| ➤ За клиенти със специфични потребности | <ul style="list-style-type: none">✓ ДЕЛОВОДСТВО е на първия етаж в сградата на Община Кричим✓ Гишетата ни са удобни за клиенти/потребители със специфични потребности✓ Мястото е достъпно за хора с инвалидни колички, детски колички и др.✓ Обслужване в ДЕЛОВОДСТВО с приоритет и внимание |
| ➤ В ДЕЛОВОДСТВО на Ваше разположение са | Столове, пособия за попълване на документи, мека мебел и възможност за ползване на тоалетна |

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 „Услуги”, „Електронни услуги”, където можете да заявите желаната от Вас услуга електронно✓ На интернет страницата ни, в секция „Административни услуги”, ще получите информация за:<ul style="list-style-type: none">• Услугите, предоставяни от администрацията |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Необходимите документи за заявяването им <p>✓ На място в ДЕЛОВОДСТВО:</p> <ul style="list-style-type: none"> • на информационното табло, на което ще намерите и лесни и опростени образци за услугите <p>✓ На телефон: 0889 537 863</p> |
| ➤ Съдействие на място в ДЕЛОВОДСТВО ще получите от | <p>✓ Нашите служители в ДЕЛОВОДСТВО и/или нашите експерти, които:</p> <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, възражения или предложения, към кого следва да бъдат адресирани и срока, в който ще получите отговор |
| ➤ В секция „Контакти” на нашата интернет страница | <p>✓ Можете да зададете въпрос</p> <p>✓ Можете да подадете предложение, жалба или сигнал: ние ще Ви отговорим и ще Ви изпратим отговора</p> |

Предимства на обслужването

| | |
|---|--|
| ✓ Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер | <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 3 работни дни</p> |
| ✓ Бързо обслужване | <p>В рамките на 15 минути:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 | <p>В ДЕЛОВОДСТВО няма да Ви се наложи за една услуга:</p> <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 | <p>Заявлението съдържа необходимите за разглеждането му данни, информация и документи и/или е въз основа на общо или служебно известни факти или законови презумпции</p> <ul style="list-style-type: none"> • естеството на услугата го позволява |
| ✓ Проверете статуса на Вашата услуга | <p>✓ На място в деловодство или на тел. 0889 537 863 можете да проверите статуса на заявената от Вас услуга</p> |
| ✓ Ще Ви уведомим за готовия резултат от услугата | <p>Когато заявените от Вас документи са готови, включително 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 ДЕЛОВОДСТВО

| | |
|---|--|
| ✓ Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ДЕЛОВОДСТВО | ✓ Обърнете се към служителите ни в ДЕЛОВОДСТВО ✓ Поискайте да Ви насочат и свържат с експерта по казуса ✓ При необходимост, обърнете се към секретаря на община Кричим |
|---|--|

Пишете ни

| | |
|--|--|
| ➤ Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор | ✓ На място в деловодство ✓ Пощенски адрес: гр. Кричим 4220, общ. Кричим; Пл. „Обединение” № 3 ✓ Електронен адрес: www.krichim.bg ✓ В обозначената кутия на входа на общината ✓ В секция „Контакти” на интернет страницата ни: www.krichim.bg |
|--|--|

Обадете ни се

| | |
|---|---|
| ➤ Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате | ✓ ДЕЛОВОДСТВО: 0889 537 863 ✓ Кмет на Общината: 03145/22 50 ✓ Секретар на община: 03145/20 83 |
|---|---|

Приемен ден на Кмета на Общината

| | |
|---|--|
| ➤ Всяка сряда от 14.00 часа до 6.00 часа | Запишете си час на телефон 0889 537 863 или на място в деловодство |
|---|--|

Информация за Вашата удовлетвореност

| | |
|---|--|
| ➤ Всяка година, до 1 април в секция „Административни услуги“ ще намерите публикуван | Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с: <ul style="list-style-type: none">• 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-02-09-465/10.12.2021г. на Кмета на Община Кричим и влиза в сила от датата на утвърждаването ѝ.