

**УТВЪРДИЛ,  
Д-Р АРБЕН МИМЕНОВ  
КМЕТ НА ОБЩИНА САТОВЧА**

## **ХАРТА НА КЛИЕНТА**

Водена от стремежа да отговори на изискванията за модерна администрация и желанието да предоставя на своите граждани качествени услуги по бърз, компетентен, ефикасен, отзивчив и прозрачен начин, община Сатовча разработи настоящата харта на клиента.

Основна цел на Хартата е да се подобри достъпа до административни услуги и да насърчава повишаване качеството на административното обслужване, като ясно дефинира предоставяните услуги и помага на клиентите да разбират и защитават правата си по добре и изискват по-добро обслужване.

### **ЗА ДА ПОСТИГНЕМ ЦЕЛТА СЕ ЗАДЪЛЖАВАМЕ:**

- Да се държим професионално и да се отнасяме с уважение и търпение към всеки от Вас, да Ви изслушваме с внимание, зачитайки личното Ви достойнство;
- Да спазваме принципите на равнопоставеност към всички клиенти, да получавате еднакво отношение при обслужването, независимо от Вашето социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения;
- Да осигурим условия за достъп на хората с увреждания;
- Да Ви отговорим в най-кратки срокове разбираемо и коректно, да спазваме законоустановените срокове за извършване на исканата административна услуга;
- Да бъдем коректни с Вас, като предложим оптимално решение за Вашия проблем;
- Да Ви предоставяме ясна, лесно, разбираема, пълна и точна информация чрез различни комуникационни средства и по начин, удовлетворяващ Вашите потребности;
- Да предоставяме исканите от Вас услуги в съответствие с нашите стандарти на обслужване;
- Да спазваме конфиденциалност относно Вашите запитвания; Да вземаме отношение по всяко предложение и сигнал, които не са анонимни или недоказани, относно качеството на работа на нашите служители и да Ви уведомяваме за предприетите мерки;
- Да Ви осигурим ясен и лесно достъпен начин да предоставяте Вашите мнения, коментари, похвали и оплаквания от качеството на административното обслужване;
- Да довеждаме до Вашето знание резултатите от анализа на нашата работа.

### **И ТЪЙ КАТО С ВАС СМЕ ПАРТНЬОРИ В ПРОЦЕСА НА ИЗГРАЖДАНЕ НА ЕФЕКТИВНА АДМИНИСТРАЦИЯ, СЕ НАДЯВАМЕ ДА ПРОЯВИТЕ СВОЯТА ГРАЖДАНСКА ПОЗИЦИЯ, КАТО ОЧАКВАМЕ ОТ ВАС:**

- Да се отнасяте с уважение към служителите, които Ви обслужват и да не проявявате агресивно поведение;
- Да бъдете внимателни и търпеливи към останалите потребители на услуги;
- Да се отнасяте с доверие към възможностите, които Ви дават предоставените услуги или информация;
- Да предоставяте пълна и точна информация, необходима за предоставянето на съответната услуга; Да ни предоставяте допълнителна информация, ако това се наложи;
- Да ни уведомявате своевременно за настъпили промени в обстоятелствата;
- Да бъдете точни на уговорените срещи;
- Да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари за подобряване качеството на обслужване.

### **ВИЕ МОЖЕТЕ ДА СЕ СВЪРЖЕТЕ С НАС И ДА ПОЛУЧИТЕ ИНФОРМАЦИЯ ПО СЛЕДНИТЕ НАЧИНИ:**

В центъра за услуги и информация в сградата на Общината, тел. 21-16 с работно време от понеделник до петък от 8.00 ч. до 17.00 ч. относно:

- Подробности за извършване административни услуги, необходимите документи и дължимите такси/цени и срокове за изпълнение може да видите и на информационните табла;
- Приемане и регистрация на заявления за достъп до обществена информация;
- Приемане и регистрация на предложения и сигнали;
- Можете да оставите Вашите писмени предложения, сигнали и анкети в специално поставената кутия.

### **ВАЖНО Е ДА СЕ ЗНАЕ:**

Анонимни сигнали и предложения не се приемат.

Общинска администрация Сатовча си запазва правото да не дава отговор на въпроси, сигнали и предложения, които съдържат нецензурни изрази, немотивирани обидни изисквания, уронващи престижа на институцията – Сатовча.

Общинска администрация няма право да дава отговор на въпроси, свързани със защита на личните данни и класифицираната информация;

При неудовлетвореност от обслужването можете да подадете писмена жалба в Центъра за услуги и информация.