



## ХАРТА НА КЛИЕНТА

При осъществяване на своята дейност общинска администрация община Долна Митрополия се ръководи от принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и гарантиране интересите на населението. Водена от стремежа да отговори на повишените изисквания за модернизация на държавната администрация Община Долна Митрополия разработи тази Харта на клиента.

Целта ни е да разясним на потребителите на услуги какво могат да очакват от нашата администрация, как могат да го получат, какви са техните права на клиенти и как могат да ги защитят.

Проучвайки техните мнения и препоръки, да заложим съвременни и по-високи стандарти на административното обслужване, за да отговорим адекватно на потребностите им.

Вашето съдействие ще ни помогне заедно да намерим верния път в процеса на реформата.

### ПРИЛАГАНИТЕ СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ ВИ ГАРАНТИРАТ:

**Лесен достъп и удобства в  
Центъра за административно  
обслужване (ЦАО):**

- гр. Долна Митрополия, ул. „Св. Св. Кирил и Методий“ № 39

**Паркиране:**

- безплатен паркинг в близост до сградата на община Долна Митрополия

**Удобно работно време:**

- от 08,30 до 17,00 часа

**Указателни табели за лесно и  
бързо ориентиране за:**

- гишетата за заявяване на документи
- информация за услугите

**За клиенти със специфични  
потребности:**

- ЦАО е на партерния етаж с осигурен адаптивен достъп място за придвижване с инвалидни колички, детски колички и др.

**В ЦАО за Ваше удобство са  
предоставени:**

- столове, маси и пособия за попълване на документи

**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 интернет страницата ни, в секция „Административни услуги“
- на интернет страницата на Административния регистър
- на място в ЦАО:
- на хартиен носител по видове услуги, с образци



## ОБЩИНА ДОЛНА МИТРОПОЛИЯ, ОБЛАСТ ПЛЕВЕН

**Съдействие на място в ЦАО ще получите от :**

- нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които:
  - ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването
  - ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужване

**Предимства на обслужването:**

**Разглеждаме и отговаряме бързо на Вашите запитвания от общ характер**

- за устни запитвания на място или по телефона - 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

**Ще Ви предоставим услугата веднага, когато:**

- 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

**МОЛЯ, ИНФОРМИРАЙТЕ НИ ПРИ ПРОБЛЕМИ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ, КАТО МОЖЕТЕ ДА ПОДАДЕТЕ СИГНАЛ, ПРЕДЛОЖЕНИЕ ИЛИ ЖАЛБА:**

**На място в ЦАО:**

**Старам се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага:**

- обърнете се към служителите ни в ЦАО
- поискайте да Ви насочат и свържат с експерта по казуса
- ще вземем отношение по всяка подадена жалба, която не е анонимна или недоказана, относно качеството на работа на нашите служители, и ще Ви уведомим в 30-дневен срок за предприетите мерки

**Пишете ни:**

**Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор:**

- 5800, гр. Долна Митрополия, ул. „Св. Св. Кирил и Методий“ № 39
- [dolnamitropolia@el-soft.com](mailto:dolnamitropolia@el-soft.com)
- онлайн формата за контакт на интернет страницата ни
- в обозначената кутия за сигнали

**Обадете ни се:**

**Ще ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате:**

- ЦАО: 6552/20-48
- факс: 064/ 680 704;



## ОБЩИНА ДОЛНА МИТРОПОЛИЯ, ОБЛАСТ ПЛЕВЕН

### Приемни дни:

**Достъп до всички структури и служители в общината:**

- всеки ден от 08,30 до 17,00 часа

**Кмет и заместник-кметове:**

- всеки четвъртък от 09.30 до 12.30 часа след предварително записване на тел. 06552/ 24 – 11

### Информация за Вашата удовлетвореност:

**Всяка година, до 1 март на сайта на община Долна Митрополия 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

**ВИЕ ИМАТЕ ПРАВО НА ПО-ДОБЪР ДОСТЪП ДО УСЛУГИ, ИЗВЪРШВАНИ КАЧЕСТВЕНО, ПРИ ПЪЛНА ПРОЗРАЧНОСТ И ЯСНИ ПРОЦЕДУРИ.**

Ние сме готови с нашите действия да гарантираме Вашите права.

Вярваме, че при добро сътрудничество и взаимно уважение, изпълнение на поетите ангажименти и отговорно поведение на всички, ще успеем заедно да направим администрацията на Община Долна Митрополия ефективно работеща в полза на обществото.

Хартата на клиента се приема на основание чл. 21 от Наредбата за административното обслужване и е публикувана в интернет страницата на общината на адрес: [www.dolnamitropolia.bg](http://www.dolnamitropolia.bg)

**Хартата е изготвена и утвърдена през 2006 година**

**Актуализирана месец август 2014 година**

**Актуализирана месец ноември 2017 година**

**Актуализирана месец май 2020 година**