



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТ ПЛЕВЕН
ОБЩИНА НИКОПОЛ

УТВЪРДИЛ:
ИВЕЛИН САВОВ
Кмет на Община Никополи



ХАРТА НА КЛИЕНТА

СЪДЪРЖАНИЕ:

- I. Политика за управление на Община Никополи
- II. Мисия на Община Никополи
- III. Цели
- IV. Стандарти за обслужване на потребителите на административни услуги, предоставяни от Община Никополи
- V. Вашите отговорности към нас
- VI. Консултации
- VII. Полезна информация

I. ПОЛИТИКА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ОБЩИНА НИКОПОЛ

Общинска администрация Никополи, като орган на изпълнителната власт осъществява държавната политика на Р. България в сферата на публичните услуги. Ангажираме се да работим за задоволяване на потребностите на гражданите и юридическите лица на територията на общината, чрез устойчив икономически растеж, повишаване на конкурентноспособността на общинската икономика, подобряване качеството на административните услуги и качеството на живот на населението в условията на прозрачност, законосъобразност, ефективност и ефикасност в действията на свободна от корупция администрация и в съответствие с изискванията за непрекъснато подобряване на свързаните с околната среда обстоятелства и за предотвратяване на замърсяванията, осигуряване и поддържане на здравословни и безопасни условия на труд и минимизиране на рисковете за човешкото здраве за всички работещи от и за името на Община Никополи.



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТ ПЛЕВЕН
ОБЩИНА НИКОПОЛ

II. МИСИЯ

Мисията на Община Никопол е да обслужва обществения интерес ефективно и ефикасно, при максимален резултат и качество на обслужването, с минимален разход на финансови и човешки ресурси.

III. ЦЕЛИ

За постигането на заложените от Община Никопол цели, администрацията работи като се стреми:

- да подобрим достъпа до услуги, като подробно Ви информираме за Вашите права, за това откъде и как можете да получите съответните административни услуги;
- постигане на високо качество на предоставяните услуги, като намалим личните Ви разходи и време за получаване на услуги и осигурим добро отношение и желание за съдействие от страна на служителите, които Ви обслужват;
- постигане на прозрачност и отзивчивост, като Ви осигурим възможност за комуникация с любезни и добре информирани служители по време на целия процес на административно обслужване;
- да Ви насърчим да изказвате мнението си за получаваните от Вас услуги.

С тази Харта искаме да ви запознаем с услугите, които нашата администрация предоставя на потребителите. Искаме да ви информираме за нивото на обслужване, на което можете да разчитате от страна на нашите служители. Да споделим какво очакваме от вас и какво следва да предприемете, ако стандартите не се изпълняват и не сте доволни от нивото на обслужване.

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.

IV. СТАНДАРТИ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОБЩИНА НИКОПОЛ

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



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТ ПЛЕВЕН
ОБЩИНА НИКОПОЛ

**ЛЕСЕН ДОСТЪП И УДОБСТВА В ЦЕНТЪРА ЗА
АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВА (ЦАО)**

► Достъпност	Гр. Никопол, ул. „Александър Стамболийски“ № 5, в близост до Районен съд - Никопол
► Паркиране	безплатно паркиране в близост до ЦАО и сектор „Приходи“ към Общината
► Удобно работно време	от 08.00 до 12.00 и от 13.00 до 17.00 ч.
► Указателни табели за бързо и лесно ориентиране	♣ за достъп до ЦАО и работното време
► За клиенти със специфични потребности:	♣ Обслужване на гражданите на място и попълване от страна на служителите на необходимите документи ♣ Осигурен достъп до администрацията и ЦАО чрез рампа на главния вход на Община Никопол
► В Община Никопол на Ваше разположение са:	♣ място и пособия за попълване на документи ♣ възможност за ползване на питейна вода и тоалетна ♣ безплатен интернет достъп ♣ ПОС терминал, за отдел „Местни данъци и такси“ ♣ интерактивни информационни системи

ДОБРА ИНФОРМИРАНOST, 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“ – по видове услуги с образци на заявления ♣ на място в ЦАО и сектор „Приходи“ – в хартиени образци на заявления ♣ електронни административни услуги – достъпни на www.nikopol-bg.com -Банкова сметка: BG07STSA93008470000000, BIC: STSABGSF, Банка ДСК ЕАД клон Никопол БУЛСТАТ 000413885
► Съдействие на място в ЦАО, сектор „Приходи“,	♣ нашите служители в ЦАО, сектор „Приходи“, Техническа служба и отдел



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТ ПЛЕВЕН
ОБЩИНА НИКОПОЛ

Техническа служба и отдел „Общинска собственост“ ще получите от:	„Общинска собственост“ /или нашите експерти, които: - ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването - ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването - ще приемат Вашето устно заявление
► В секция „Услуги“ раздел Коплексно административно обслужване и безплатните връзки на нашата интернет страница Email: obshtina@nikopol-bg.com obshtina@nikopol.egov.bg	♣ ще намерите отговори на често задавани въпроси ♣ можете да зададете въпрос и ние ще ви отговорим и публикуваме отговора ♣ можете да подадете сигнал или предложение и ще Ви отговорим
ПРЕДИМСТВА НА ОБСЛУЖВАНЕТО	
► Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер:	♣ за устни запитвания на място или по телефон – в рамките на 20 минути ♣ за писмени запитвания – до 3 работни дни
► 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
► Ще Ви предоставим услугата по различни канали за достъп:	♣ електронен път ♣ на гише ♣ лицензиран пощенски оператор
МОЛЯ, ИНФОРМИРАЙТЕ НИ ПРИ ПРОБЛЕМИ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ, КАТО МОЖЕТЕ ДА ПОДАДЕТЕ СИГНАЛ, ПРЕДЛОЖЕНИЕ ИЛИ ЖАЛБА:	
НА МЯСТО В ЦАО	
► Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага – в рамките на престоя Ви в	♣ обърнете се към служителите ни в ЦАО ♣ поискайте да Ви насочат и свържат с експерт по казуса ♣ при необходимост се обърнете към



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТ ПЛЕВЕН
ОБЩИНА НИКОПОЛ

ЦАО, сектор „Приходи“, Дирекция „УТ“ и „Общинска собственост“	директор „АОПД“
► Вашите сигнали, предложения, въпроси или жалби ще получат обективен отговор чрез:	♣ на място в Община Никопол, ул. „Александър Стамболийски“ № 5 ♣ obshtina@nikopol-bg.com ♣ онлайн формата за контакт на интернет страницата ни ♣ в обозначената кутия в ЦАО
ИНФОРМАЦИЯ ЗА ВАШАТА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ	
► Всяка година до 1 март в секция „Административно обслужване“ на интернет страницата 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

V. ВАШИТЕ ОТГОВОРНОСТИ КЪМ НАС

Очакваме от вас:

- Да се отнасяте с уважение към нас и да не проявявате агресивно поведение. Ако отправяте заплахи или поведението ви е неадекватно, ще ви помолим да напуснете местата за прием;
- Да бъдете внимателни и търпеливи към останалите ни клиенти;
- Да спазвате предварително обявеното приемно време на административните звена, които предоставят услуги;
- Да ни предоставяне информацията, която ни е необходима за изпълнение на исканата от вас услуга, както и да ни уведомяване своевременно за настъпилите промени;
- Да се отнасяте позитивно и с доверие към възможностите, които ви дават предоставяните услуги или информация.

VI. КОНСУЛТАЦИИ

Консултации можем да ви предоставим – лично или по телефона, в рамките на установеното приемно време на административните ни звена.



**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТ ПЛЕВЕН
ОБЩИНА НИКОПОЛ**

Какви са ползите за вас:

- Получавате пълна, точна и ясна информация за дейностите на Общинска администрация и предоставяните услуги;
- Ако въпросите, които ни поставяне не са в кръга на нашата компетентност, ние ще ви насочим към кого следва да се обърнете;
- Ако отговор по ваша жалба или молба е неясен или не ви удовлетворява, ние ще го преразгледаме и ще направим по-подробно и ясно изложение, в рамките на компетенциите си и нормативните изисквания.

Общината предоставя следните административни услуги :

Административно – технически услуги по Гражданска регистрация и актосъставяне

Административно – технически услуги по общинска собственост ;

Административни технически услуги по Устройство на територията

Административно – технически услуги /Деловодство/;

Култура и вероизповедания;

Административни услуги– Селско стопанство;

Административни услуги – Търговия, туризъм и транспорт;

Административни услуги – Екология

Административни услуги – Местни данъци и такси.

За да се свържете с нас:

по телефона е необходимо да го направите в работното време на Общинска администрация – от 8,00 ч до 17,00 ч. на тел. 06541 / 2190 или изпратете вашето писмо на факс 06541 / 2764 или e-mail:obshtinanil@nikopol-bg.com; obshtina@nikopol.egov.bg.

Когато ни посетите:



**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТ ПЛЕВЕН
ОБЩИНА НИКОПОЛ**

- Ако не е необходимо предварително записване за прием, служителите ни ще ви приемат и обслужват в рамките на 10 мин;
- Ако имате предварително уговорена среща, ще се стараем да ви приемем в уговорения час;
- Ако е необходимо да ни посетите отново, ще се постареем това да стане във възможно най-кратък срок.

Когато ни пишете:

- Адресирайте писмата си на адрес: гр. Никопол , ул. "Ал.Стамболийски" № 5.;
- Можете да получите информация по телефон, дали сме получили писмото или факса ви, с какъв номер и на коя дата е регистрирано при нас;
- Ще получите писмен отговор на посочения от вас адрес.

Когато ви пишем:

- Ще адресираме писмата на адреса, който сте ни посочили;
- Ще се стараем да бъдем точни и изчерпателни в отговорите си;
- Ще ви уведомяваме, когато сме пренасочили към съответните компетентни органи вашите предложения, сигнали, жалби или молби.

Когато предоставяме услугите, от които се нуждаете:

- Можете да разчитате на равнопоставено, честно, открито и любезно отношение;
- Ще актуализираме своевременно информацията за предоставяните от нас услуги по начини удобни и достъпни за вас;
- Ще разширяваме възможностите за достъп до административните ни услуги – интернет, e-mail;
- Ще анализираме вашите предложения за подобряване на административното обслужване и достъпа до административни услуги, като приложимите ще намерят отражение в работните процеси на административните звена.

Очакваме да бъдете активни и искрени в подготвените от нас анкети за обратна връзка с потребителите ни, които можете да намерите на хартиен носител в отделите извършващи административните услуги.



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТ ПЛЕВЕН
ОБЩИНА НИКОПОЛ

Ако не сте доволни:

- От изпълнението на стандартите за обслужване;
- От отношението на конкретен наш служител;
- Или имате други оплаквания.

Моля ви уведомете ни, сигнализирайте за нередностите !

Като подадете писмена жалба, оплакване или възражение в Деловодството. Ще получите входящ номер, чрез който бързо и лесно би могло да се направи справка за движението на Вашата преписка, както и за нормативно установения срок за изпълнение.

VII. ПОЛЕЗНА ИНФОРМАЦИЯ

Работно време на Общинска администрация:

всеки работен ден от 8,00 ч до 12,00 ч. и от 13,00 ч. до 17,00 ч.

Центъра за административно обслужване е с непрекъсваем режим на работно време

Приемен ден на Кмета на община Никопол , г- н Ивелин Савов

приемно време: вторник от 14,00 ч. до 16,00 ч.

Приемен ден на Зам.- Кмет на общината Ахмед Ахмедов – по въпросите на устройство

на територията и икономическите дейности:

приемно време: четвъртък от 14,00 ч. до 16,00 ч.

Приемен ден на Зам.-Кмет на общината Анелия Димитрова - по въпросите на

образованието, културата, здравеопазването и социалните дейности

приемно време: четвъртък от 10,00 ч. до 12,00 ч.

Допълнителна информация за Хартата Тази Харта е утвърдена от Кмета на община Никопол със заповед № 107 / 11.05.2022 и е поставена на видно място – информационното табло в сградата на администрацията.



**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТ ПЛЕВЕН
ОБЩИНА НИКОПОЛ**

Тя ще се преразглежда и актуализира периодично, съобразно настъпили устройствени изменения и допълнения в дейността на Общинска администрация и в отговор на изискванията на клиентите ни.

