



ХАРТА НА КЛИЕНТА НА ОБЩИНА САМОКОВ

Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване на Община Самоков

Местоположение	Централно местоположение на комуникативно място – гр. Самоков, ул. „Македония“ № 34 (вход от към площад „Захарий Зограф“ и от външен общински паркинг)
Паркиране и престой	Външен паркинг в режим „Синя зона“; Паркомясто за хора с увреждания; Паркомясто за зареждане на електромобили; Стойка за велосипеди. WC, вкл. за хора с увреждания
Работно време	08.30 - 17.30 часа в делнични дни с възможност до 20:00 ч. при условията на чл. 10, ал. 4 на Наредбата за административно обслужване
Бързо и лесно ориентиране	Указателна табела; Гишета за административно обслужване Гише за обслужване на глухи и сляпо-глухи лица Гишета за заплащане на такси и цени на услуги Гише на Служба „Кадастър“ към АГКК Заплащане на място вкл. чрез ПОС терминал 2 броя информационни табла
Достъпност	Изградена действаща платформа за хора в неравностойно положение и 2 броя асансьори.
Оборудване	Обособени зони за писане и пособия за попълване на документи; Поставени указания и изисквания за попълване на документи; Достъпни бланки за попълване на заявления; Осигурен безплатен интернет.

Добра информираност, бърза и лесна комуникация

Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	Служителите в ЦАО носят бадж с името и длъжността си и се отнасят с уважение и търпение; Предоставят любезно услугите, от които се нуждаете; Проявяват лично отношение при запазване на конфиденциалност.
Информация за услугите ни може на намерите	В Центъра за административно обслужване На електронно табло във фойето на Община Самоков На Официалния портал на адрес: www.samokov.bg На хартиен носител (информация и образци на документи);

	Чрез Контактния център на тел: 0700 20 117 - (денонощно) За клиенти с увреден слух: Осъществява се видео-жестов превод в работно време от понеделник до петък от 09:00 до 17:30ч.
--	---

Предимства на обслужването

Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер	Отговаряме на Вашите запитвания, както на място в Центъра за административно обслужване, така и чрез Контактния ни център на телефон 0700 20 117 (24/7)
Бързо обслужване	В рамките до 20 минути: Ще приемем Вашите документи; Ще Ви предадем готовите документи; Ще предоставим търсената от Вас информация.
Проверете статуса на Вашата услуга онлайн	Може да направите деловодна справка на : https://www.samokov.bg/web/samokov/e-services На телефон 0700 20 117 (24/7) На място в ЦАО

Пишете ни

Вашите сигнали, предложения или жалби може да подадете/изпратите	- ЦАО, гр. Самоков, ул. „Македония“ № 34; - онлайн чрез Контактен център: https://call.samokov.bg/ - чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ)
Всяка година до 1 април в секция „Административно обслужване“ 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

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

2025 г.