

СЕПТЕМВРИ



**ХАРТА
НА
КЛИЕНТА**

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Хартата на клиента на административни услуги се създава на основа Стратегията за модернизиране на държавната администрация - от присъединяване към интегриране, приета с Решение № 465 на Министерския съвет от 09.07.2002 г. и Планът за изпълнение на стратегията за модернизиране на държавната администрация - от присъединяване към интегриране, приета с Решение № 671 на Министерския съвет от 2003 г.

Общинска администрация подпомага кмета при осъществяване на правомощията му, осигурява технически дейността му и извършва дейности по административното обслужване на гражданите и юридическите лица.

Общинска администрация цели да постигне подобрене на дейността и спечели доверието и уважението на своите клиенти.

Следвайки този принцип, предлагаме на Вашето внимание настоящата Харта на клиента и стандарти за административното обслужване. Основните цели, които си поставяме са:

- подобряване достъпа до услуги, като подробно Ви информираме за това от къде и как можете да получите съответните административни услуги;
- постигане на високо качество на предоставяните услуги, като намали разходи и време за получаването им и осигурим добро отношение и съдействие от страна на служителите, които Ви обслужват;
- постигане на прозрачност и отзивчивост, като Ви осигурим възможност за 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;
- намаляване възможностите за корупция.

Стратегически цели на административното обслужване в Общинска администрация Септември:

1. Открито общуване и осигуряване на пълна и точна информация по достъпен начин за потребителите на административни услуги относно предоставените от администрацията услуги и сроковете за тяхното изпълнение и улесняване достъпа на услуги чрез различни канали.

2. Съвместна работа с други организации за предоставяне на усъвършенствани комплексни услуги, съобразени с изискванията на потребителите.

3. Изграждане на комуникационна връзка между администрацията и потребителите на услуги за отчитане на техните мнения и оплаквания и създаване на системи за удовлетвореността на клиентите.

4. Постоянно усъвършенстване и подобряване качеството на работа при административното обслужване.

За постигане на тези цели ние се задължаваме:

- да се държим професионално и да се отнасяме с уважение и търпение към клиентите;

- да спазваме принципите на равнопоставеност към всички клиенти;
- да бъдем коректни с Вас като предложим оптимално решение за вашия проблем;
- да Ви предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация по начин удовлетворяващ Вашите потребности.
- да предоставяме исканите от Вас услуги в съответствие с нашите стандарти на обслужване;
- да спазваме конфиденциалност относно Вашите запитвания и жалби;
- да Ви осигурим ясен, широко разгласен и леснодостъпен начин за предоставяне на мнения, коментари, похвали и оплаквания от качеството на административното обслужване;
- да довеждаме до Вашето знание резултатите от анализа на нашата работа;
- да Ви се извиним при допуснатата неточност или загуба на време, възникнали от наша страна при обслужването Ви.

В замяна, 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 клиенти;
- да се отнасяте с доверие към възможностите, които ви дават предоставените услуги и информация;
- да предоставяте пълна и точна информация, необходима за предоставяне на съответната услуга;
- да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари за качеството на услугите, които Ви предоставяме.

Вие можете да се свържете с нас и да получите информация

- като ни посетите или ни пишете на адреса на общината -гр. Септември, ул. "Ал. Стамболийски" 37-А;
- може да оставите Вашите писмени мнение, предложения и въпроси в деловодството на "Информационния център на гражданите" или в кутията за мнения, жалби и оплаквания, намираща се на партера на сградата на общината;
- можете да използвате и телефоните на общината чрез централата 03561 / 70-01;
- информация можете да получавате всеки работен ден от 8.30 ч до 17.30 ч. в "Информационния център на гражданите";
- подробности за извършваните от нас административни услуги, необходимите документи, дължимите такси и цени може да видите на таблата и в брошурите, намиращи се в "Информационния център на гражданите", както и да намерите по всяко време чрез Интернет на адрес: www.septemvri.org

Ако клиентите имат оплаквания, ние искаме да знаем за това. Процедурата е лесно достъпна.

По жалба срушу незаконни или неправилни, или пораждащи съмнения действия или бездействия на служителите от администрацията, ще се извърши проверка и ще отговорим писмено в едномесечен срок. Ако не можем да отговорим в посочения срок ще уведомим жалбоподателя за причините или необходимите допълнителни действия и окончателния срок за отговор.

Важно е да знаете:

- Анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат, освен в случаите, когато проблем застрашава здравето и сигурността на гражданите;
- Общинска администрация си запазва правото да не дава отговор на въпроси, жалби и оплаквания, които съдържат нецензурни изрази, немотивирани изказвания, уронващи престижа на институцията;
- Общинска администрация няма право да дава отговор на въпроси, свързани с личните данни и класифицираната информация.

Всички стандарти на административното обслужване са нормативно регламентирани от закони и подзаконови нормативни актове, както и от Наредби, приети от Общинския съвет - Септември. С тях можете да се запознаете в Интернет страницата на общината www.septemvri.org, или да ги получите на хартиен носител от “Информационния център на гражданите” срещу съответната такса.

Утвърдил:

/п/ПЕТЪР АТАНАСОВ БОШЕВ
Кмет на Община Септември