



ХАРТА НА КЛИЕНТА НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ



ОБЩИНА КРИВОДОЛ

Хартата на клиента на административни услуги е създадена на основа Стратегията за модернизиране на държавната администрация – от присъединяване към интегриране, приета с Решение № 465 на Министерски съвет от 09.07.2002 г. и Плана за изпълнение на Стратегията за модернизиране на държавната администрация – от присъединяване към интегриране, приет с Решение № 671 на Министерски съвет от 2003 г.

Хартата на клиента за Община Криводол е в сила от 27.11. 2006 г.

Настоящата актуализирана Харта на клиента на административни услуги има за цел 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.

Хартата не е юридически документ и не създава юридически права и задължения.



ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ

Общинската администрация подпомага кмета при осъществяване на правомощията му, осигурява технически дейността му и извършва дейности по административното обслужване на гражданите и юридическите лица. При осъществяване на своята дейност общинската администрация се ръководи от принципите на законност, равнопоставеност, прозрачност, достъпност, отговорност, целесъобразност и ефективност, прилагани при стриктно спазване на Закона за защита на личните данни.

В резултат на провежданата политика общинската администрация цели да постигне подобрене на дейността си и да спечели доверието и уважението на своите клиенти.

Основните цели, които си поставяме, са:

- подобряване 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 получаването им 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 административното обслужване;
- да Ви насърчим да изказвате мнението си за получаваните от Вас услуги;
- намаляване възможностите за корупция, както и възможностите за обвинения в корупция.

Общинска администрация Криводол работи на принципа „едно гише“ от м. ноември 2004 г.

СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

В работата си с потребителите, служителите от общинската администрация се ангажират да спазват следните стандарти за качество на административното обслужване:

Отношение към клиента

- предоставяне на еднакъв достъп до услугите и равнопоставеност;
- любезно и отзивчиво отношение
- спазване на конфиденциалност относно запитвания и жалби на клиенти, независимо от техните потребности, социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения.

Предоставяне на информация

- предоставяне на ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация по начин, удовлетворяващ изискванията на клиентите;
- спазване на нормативните вътрешни стандарти за обслужване;
- осигуряване на различни канали за достъп до информация и услуги: информационни табла; брошури; електронната страница на общината и др.

Комуникация с клиента

- уведомяване на клиентите за името на служителя, с когото разговарят по телефона или при личен контакт;



ОБЩИНА КРИВОДОЛ, ОБЛАСТ ВРАЦА

- предоставяне на ясни, пълни и точни обяснения и консултации на клиентите за процеса при предоставяне на услуги;
- предоставяне на ясни, пълни и точни устни отговори на запитвания на клиенти при лични контакти;
- предоставяне на ясни, лесно разбираеми, пълни и точни отговори и решения на писмени заявления за услуги, запитвания и жалби.

Канали за достъп до информация и услуги

За предоставяне на информация и услуги в зависимост от конкретните потребности на клиентите са осигурени следните различни начини за достъп:

- Център за информационно-административно обслужване на граждани (ЦИАОГ) – гр. Криводол, ул. „Освобождение“ № 13 с работно време от понеделник до петък от 08.00 до 17.00 часа, без прекъсване за обедна почивка.

- Отдел „Местни приходи“ (местни данъци и такси) – гр. Криводол, ул. „Освобождение“ № 13 (входа на читалището) с работно време от понеделник до петък от 08.00 до 17.00 часа, без прекъсване за обедна почивка.

- Интернет страница на общината **www.krivodol.com**, където клиентите могат да намерят информация за административните услуги, структурата на общинската администрация, телефони за връзка, анкета за нивото и качеството на административното обслужване, актуални новини, образци на заявления за административни услуги и друга актуална информация.

- Информационни табла в ЦИАОГ и Отдел „Местни приходи“; с обособени места за попълване на документи приложени образци на бланки и формуляри;

- Кутия на входа на ЦИАОГ за предложения и сигнали на гражданите;

- Телефон ЦИАОГ: 09117/23 10;

- Телефон Отдел „Местни приходи“: 09117/25 45, вътрешен 118;

- Приеман ден на кмета – петък, от 13.00 до 16.00 часа, или до приключване на желаещите;

- Заместник-кметовете и секретарят на общината приемат граждани всеки работен ден от 08.30 до 16.00 часа, но в зависимост от текущите им служебни ангажименти.

- Адрес за кореспонденция: 3060, гр. Криводол, ул. „Освобождение“ № 13;

- Електронна поща: krivodol@dir.bg

До ЦИАОГ е осигурен достъп на хора с увреждания, посредством рампа. Хората с увреждания се обслужват по общия ред с другите граждани.

В Общинска администрация Криводол е осигурена предразполагаща обстановка, където клиентите получават дължимото внимание и уважение при извършване на административното обслужване.

Спазване на срокове

В общината са установени следните стандарти по отношение на максималното време за административно обслужване:

- за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща – до 7 дни;

- за отговор на запитвания, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган – до 14 дни;

- за получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на звената за административно обслужване – не повече от 20 минути;



■ за разглеждане на заявление за достъп до обществена информация – 14 дни след датата на регистрацията на заявлението в регистъра за достъп до обществена информация;

■ когато поисканата информация е голяма по обем и количество и е необходимо допълнително време за нейната подготовка, предварително определенният срок може да се удължи, но не повече от 10 дни.

■ когато исканата информация се отнася до трето лице и е необходимо неговото съгласие за предоставянето ѝ, срокът се удължава, но с не повече от 14 дни.

■ ако исканата обществена информация не се намира в Общинска администрация Криводол, но има данни за местонахождението ѝ, в 14 дневен срок от постъпване на заявление то се праща до съответния задължен субект, като заявителят се уведомява писмено за това;

■ ако исканата обществена информация не се намира в Общинска администрация Криводол и няма данни за местонахождението ѝ, в 14 дневен срок от постъпване на заявлението заявителя се уведомява писмено за това.

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

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

За постигане на нашите цели ние се задължаваме:

■ да се държим професионално и да се отнасяме с уважение и търпение към всеки от Вас;

■ 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 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 и жалби;

■ да Ви осигурим ясен, широко разгласен 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;

■ да Ви се извиним при допуснатата неточност или загуба на време, възникнала 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 ни клиенти;



- 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 изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари, за да подобрим качеството на услугите, които Ви предоставяме.

Важно е да се знае:

- Анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат, освен в случаите, когато поставеният проблем застрашава здравето и сигурността на гражданите;
- Общинска администрация си запазва правото да не дава отговор на въпроси, сигнали, жалби и оплаквания, които съдържат нецензурни изрази, немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на институцията;
- Общинска администрация няма право да дава отговор на въпроси, свързани със защита на 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 Общински съвет Криводол. С тях можете да се запознаете на интернет-страницата на общината или да получите на хартиен носител от ЦИАОГ срещу съответната такса.