

**ОБЩИНА БЯЛА СЛАТИНА**

---



**ХАРТА**

**НА КЛИЕНТА**

**НА ОБЩИНА БЯЛА СЛАТИНА**

2012 г.

## ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Хартата на клиента залага съвременни и по-високи стандарти и съдейства за подобряване на административното обслужване в Община Бяла Слатина.

## ОСНОВНИ ЦЕЛИ НА ХАРТАТА

- ✚ Да подобрява достъпа до административни услуги;
- ✚ Да предоставя по-качествено административно обслужване;
- ✚ Да насърчава участието на клиентите и служителите при обсъждане на услугите - начин на предоставяне, качество и стандарти за изпълнение;
- ✚ Да помага на клиентите да разбират и защитават правата си и да изискват по-добро обслужване;
- ✚ Да подпомага служителите от администрацията чрез по-ясно дефиниране на предоставяните от нея услуги.

За осъществяване на тези цели ние имаме нужда от Вашето съдействие и бихме оценили високо всяко изказано от Вас мнение, критика или препоръка.

## СТАНДАРТИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

### ОТНОШЕНИЕ КЪМ ВАС, КЛИЕНТИ:

- ✚ Да Ви предоставяме еднакъв достъп до услугите;
- ✚ Да имаме равнопоставено отношение към всички Вас;
- ✚ Да спазваме конфиденциалност относно запитвания и жалби на всеки един от Вас

и всичко това независимо от Вашето социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения.

- ✚ Да постигаме 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;
- ✚ Да осигурим прозрачност, отзивчивост и възможност за комуникация с любезни и добре информирани служители по време на целия процес на административното обслужване;
- ✚ Да намалим възможностите за корупция, както и възможностите за обвинения в корупция;

- ✚ Да Ви предоставяме необходимата информация при спазване на Закона за достъп до обществена информация;
- ✚ Да спазваме стриктно "Закона за защита на личните данни";
- ✚ Да работим съвместно с други организации за предоставяне на усъвършенствани, комплексни услуги, съобразени с Вашите изисквания.

#### **ИНФОРМАЦИЯ ЗА ВАС, КЛИЕНТИ:**

- ✚ При директната ни комуникация да Ви предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация по начин, удовлетворяващ Вашите изисквания;
- ✚ Ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация, отговаряща на потребностите Ви ще получавате и от информационните табла, намиращи се в централното фоайе на Общината, от Интернет-страницата на Община Бяла Слатина [www.byala-slatina.com](http://www.byala-slatina.com)
- ✚ За Вас сме подготвили ясни и лесно разбираеми формуляри и заявления, за да се опрости процеса на обслужване;
- ✚ Всеки служител от общинската администрация излиза от анонимност и носи персонална отговорност за свършената си работа за Вас и Вие можете да го идентифицирате от картата с имената и длъжността му.

#### **ПРИ КОМУНИКАЦИЯТА СИ С ВАС, КЛИЕНТИ:**

- ✚ Чрез ясни, лесно разбираеми, пълни и точни обяснения и консултации да удовлетворяваме Вашите потребности;
- ✚ При запитвания от Ваша страна усните или писмените ни отговори да бъдат ясни, лесно разбираеми, пълни и точни.

#### **КАНАЛИ ЗА ДОСТЪП ДО ИНФОРМАЦИЯ И УСЛУГИ:**

- ✚ Всеки от Вас може да използва различни канали за достъп до информация и услуги в зависимост от потребностите си:
- ✚ Общински център за услуги и информация на граждани - ул. "Климент Охридски" № 68 с работно време от понеделник до петък от 8,30 до 17,00 часа без прекъсване;
- ✚ Касов салон за плащане на местни данъци и такси - 08,30 - 17,30 ч. без прекъсване;
- ✚ Интернет страницата на Общината [www.byala-slatina.com](http://www.byala-slatina.com), където ще намерите информация за административните услуги, структурата на общинската администрация, телефони за връзка, електронни адреси, анкета за нивото и качеството на административното обслужване, актуални новини, обяви, възможност за проверка на

състоянието на обработваните в общината Ваши документи, ел.проверка на Вашите задължения.

- ✚ Киоск в централното фоайе на Общината;
- ✚ Кутия за в Центъра за административно обслужване за писмени сигнали, похвали и жалби;
- ✚ Информационните табла в Общинския център за услуги и информация на гражданите ;
- ✚ Телефони на Община Бяла Слатина - централа 0915/ 882101
- ✚ Горещ телефон – 0915/82655;
- ✚ Приемен ден на Кмета на общината: сряда 14.00 -16,00 ч.;
- ✚ Електронна поща /раздел Контакти в сайта на Общината/;
- ✚ Поща - на адрес: гр.Бяла Слатина, пощ. код - 3200, област Враца, ул. „ Климент Охридски“ № 68
- ✚ Улеснили сме достъпа до услуги за Вас, клиенти в неравностойно положение, като сме направили рампа пред фронтофиса и асансьор за инвалидни колички в сградата на Община Бяла Слатина
- ✚ В открита и предразполагаща обстановка Вие, клиенти ще получавате дължимото внимание и уважение в получаването на административно обслужване.

Ние се ангажираме да вземем под внимание всяко Ваше предложение за допълнение и/или изменение в предоставяната информация, което Вие сте отбелязали чрез каналите за достъп.

#### **СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕ:**

- ✚ Срокът за отговор на запитвания постъпили по пощата или електронната поща е 7 дни.
- ✚ Когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - 14 дни.
- ✚ Времето за обработка на документи при получаване на информация и/или обработка на входящи документи /жалби, сигнали, писма, предложения и др. / - 30 дни.
- ✚ По искане за издаване на акт /документ/ - до 14 дни.
- ✚ При искане за достъп до обществена информация - до 14 дни.
- ✚ Предложенията и сигналите, които са подадени до некомпетентни органи, се препращат не по-късно от 7 дни до съответните компетентни органи, с изключение на случаите в които се установи, че проблемът вече е поставен и пред тях.
- ✚ Становище на предложение на гражданите се взема най-късно 2 месеца, след неговото постъпване и се съобщава в 7 дневен срок на подателя. При сложни въпроси, срока на решението може да се удължи до 6 месеца.
- ✚ Решенията по направените предложения и сигнали не подлежат на обжалване.

- ✚ Ако в предвидения срок не получите отговор от общинска администрация, попадате в случаите на т. н. "мълчалив отказ". Това е ситуацията, при която липсата на отговор се приравнява на изричен отказ., който може да се обжалва от Вас пред Административния съд.
- ✚ Ние се ангажираме да Ви предоставим необходимата информация още при първия установен контакт с нас;
- ✚ Ние се ангажираме да осъществим исканата административна услуга в законоопределените срокове;
- ✚ Ще Ви уведомяваме, когато срокът се налага да бъде удължен, за причините и крайния срок, в който ще получите отговор.

#### **МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНАТА ВРЪЗКА ОТ КЛИЕНТА:**

- ✚ Анкетна карта за изразяване становище на гражданите по качеството на административните услуги;
- ✚ Ние се ангажираме активно да търсим Вашите предложения, мнения, коментари, сигнали и оплаквания, които можете да дадете, като използвате вече споменатите различни канали за достъп;
- ✚ Ние се ангажираме да анализираме Вашите предложения, коментари, похвали и оплаквания и да предприемаме съответните действия, когато те са в компетенциите на Община Бяла Слатина;
- ✚ Ние се ангажираме да отговорим писмено на всяка, подадена в писмена форма сигнал и/или жалба от Вас по повод лошо администриране в 7-дневен срок от получаването /освен в случаите, когато е необходимо извършването на проверка/.

#### **А ОТ ВАС КЛИЕНТИ ЩЕ ОЧАКВАМЕ:**

- ✚ 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.

## **ОТГОВОРНОСТ И ОТЧЕТНОСТ:**

- ✚ Ние се ангажираме да измерваме удовлетвореността на потребителите на административни услуги от нашата дейност и да предприемаме необходимите действия за повишаването ѝ;
- ✚ Ние се ангажираме да извършваме административните услуги съобразно законите и да носим отговорност за качествено и срочното им изпълнение;
- ✚ Ние се ангажираме постоянно да подобряваме достъпа до услуги, като подробно Ви информираме за Вашите права, за това откъде и как можете да получите съответните административни услуги.

## **АКО КЛИЕНТИТЕ ИМАТ ОПЛАКВАНИЯ, НИЕ ИСКАМЕ ДА ЗНАЕМ ЗА ТОВА.**

По жалба срещу незаконни, 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.

## **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.

Ние работим в услуга на Гражданите и Гостите на Община Бяла Слатина. Добросъвестното изпълнение на служебните ни задължения говори за висококачествена администрация и доволно общество.

Условията на бързоразвиващата се администрация налагат общинската администрация да реагира адекватно с минимизиране на рисковете.

Всички стандарти на административното обслужване са нормативно регламентирани от закони и подзаконовни нормативни актове, както и от Наредби, приети от Общинския съвет Бяла Слатина.

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.

**Хартата е утвърдена със заповед №695/27.12.2012 г. на Кмета на Община Бяла Слатина .**