



УТВЪРДИЛ: (п)

КМЕТ НА ОБЩИНА СИТОВО

/Сезгин Алиибрям/

Дата: 03.09.2018 г.

Харта на клиента на административни услуги

ХАРТА на клиента на Община Ситово

Уважаеми граждани, тази харта Ви уведомява какво ниво на обслужване можете да очаквате в административните структури на община Ситово, включващи Общинска администрация, кметствата и кметските наместничества на територията на общината.

Създаването на ХАРТАТА на клиента е стъпка в посока към удовлетворяване на високите изисквания на обществото към администрацията.

Хартата не е юридически документ и не създава юридически права, но тя помага на гражданите да разберат и защитават правата си по-добре, свободно да изказват мнението си, както и да изискват по-добро обслужване.

Тази харта своевременно ще бъде актуализирана, допълвана и коригирана, за да отговаря на непрекъснато променящите се Ваши потребности и да бъде в съответствие с настъпилите изменения в нормативната уредба.

СТРАТЕГИЧЕСКИ ЦЕЛИ

- Подобряване на достъпа до административни услуги;
- Улеснение на гражданите и юридическите лица при получаване на информация, относно видовете административни услуги;
- Повишаване на качеството и ефективността на работата по административното обслужване.

НЕПОСРЕДСТВЕНИ ЦЕЛИ

- Предоставяне на навременни и качествени услуги;
- Облекчаване на дългите процедури;
- Намаляване на размера на разходите, изразени в пари и време, необходими за извършване на административните услуги от община Ситово;
- Създаване на приветлива, делова обстановка за потребителите на услуги;
- Осъществяване на контрол върху дейността на служителите в община Ситово, работещи по предоставянето на административни услуги.

За постигане на тези цели, ние служителите, се ръководим в работата си от следните ПРИНЦИПИ:

- Законност;
- Безпристрастност;
- Лоялност;
- Отговорност;
- Политическа неутралност;
- Отчетност;

I. СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВЕНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ ЛЕСЕН ДОСТЪП ДО УСЛУГИ

- Общинска администрация Ситово започва работа в 8.00 часа и приключва работния ден в 17.00 часа. От 12.00 до 13.00 часа има регламентирана почивка за служителите;
- Кметът на община Ситово приема всеки петък граждани и юридически лица по техни проблеми. При невъзможност за организиране на приеман ден, информация за това, както и записване за среща можете да направите на телефон 086/88-22-13;
- В дните от понеделник до петък можете да осъществите среща със заместник кметовете или Секретаря на община Ситово;
- Сградата на общината е достъпна за хора с увреждания.

ОТНОШЕНИЕ КЪМ КЛИЕНТА

Ние се ангажираме:

- Да имаме вежливо, любезно и отзивчиво отношение към всеки потребител на административни услуги;
- Да проявяваме професионализъм и да се отнасяме с внимание и загриженост към проблемите на гражданите;
- Да изслушваме предложенията и сигналите на гражданите и отговаряме в законово установените срокове;
- Да спазваме конфиденциалност относно всички запитвания и сигнали на всеки един потребител.

ИНФОРМАЦИЯ ЗА КЛИЕНТА

Ние се ангажираме:

- Да предоставяме ясна, пълна, лесно разбираема и точна информация на потребителите;
- Да използваме ясни и прости формуляри и предлагаме образци на попълнени такива, които да улесняват гражданите;
- Да осигурим различни канали за достъп до информация – информационни табла, брошури, телефон, интернет страница на общината и др.;
- Ако въпросите на гражданите не са от компетентността на общината, да ги насочим към друга институция, която да им съдейства за разрешаване на проблемите;

РАВНОПОСТАВЕНОСТ

Ние се ангажираме:

- Да предоставяме еднакъв достъп до услугите, извършвани от общината, като изпълняваме задълженията си безпристрастно и непредубедено и спазваме принципите за равнопоставеност към всеки, който търси административна услуга, независимо от социалното му положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност или религиозни убеждения;

КОМУНИКАЦИЯ С КЛИЕНТА

Ние се ангажираме:

- Да уведомяваме клиента за името и длъжността на служителя, с когото комуникира;
- Да предоставяме ясни, пълни и точни разяснения и консултации преди и в процеса на предоставяне на услугите;
- Да предприемаме всички възможни мерки с цел улесняване на достъпа до услуги на всички клиенти, включително тези в неравностойно положение.

ПРОЗРАЧНОСТ

Ние се ангажираме:

- Да отговаряме на всички телефонни обаждания и да се идентифицираме със собственото и фамилно име при водене на телефонни разговори;
- Да извършим проверка, при оплаквания относно качеството на административната услуга, както и да информираме гражданите за резултатите от нея.

ОТГОВОРНОСТ И ОТЧЕТНОСТ

Ние се ангажираме:

- Да извършваме административните услуги съобразно законите и да носим отговорност за качеството им и срочното изпълнение;
- Да поемаме публична отговорност за работата на администрацията;
- Да проучваме и анализираме удовлетвореността на потребителите на административни услуги;
- Да водим необходимите регистри, с цел пълно и точно административно обслужване на гражданите;
- Ежегодно да отчитаме състоянието на административното обслужване, чрез система за самооценка.

ИЗГРАЖДАНЕ НА ВЗАИМНО ДОВЕРИЕ

Ние очакваме от потребителите на административни услуги:

- Да се отнасят учтиво и с уважение към служителите на администрацията и да не проявяват агресивно поведение;
- Да представят всички необходими документи и да дават пълна и точна информация за обектите и проблемите;
- Да уведомяват за настъпили обстоятелства, когато нормативните актове го изискват и предоставят допълнителна информация , ако е необходима;
- Да бъдат внимателни и търпеливи към останалите клиенти;
- Да се отнасят с доверие към получената информация или услуга;
- Да спазват обявеното работно време на администрацията;
- Да изразяват свободно мнението си, предложенията и коментарите, за да се подобри качеството на услугите, които предоставяме.

II. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ В АДМИНИСТРАЦИЯТА

- Професионално и в законовия срок да решават исканията на гражданите;
- Да се отнасят с уважение към всеки ползвател на услугата и проявяват внимание и търпение;
- Да предоставят лесно разбираема, пълна и точна информация, чрез различни комуникационни средства и по начин удовлетворяващ потребителя на административните услуги;
- Да пазят от нерегламентиран достъп личните данни на ползвателите на административни услуги;
- Да предоставят исканите от гражданите услуги в съответствие с приетите стандарти на обслужване;
- Своевременно да информират гражданите за правата им и за това откъде и как да получат съответните административни услуги;
- Да поддържат коректни партньорски взаимоотношения с гражданите, бизнеса, НПО и други;
- Да осигурят максимално безопасни условия в сградата на администрацията за потребителите на административни услуги
- Да не спорят с клиента;
- Да насърчават гражданите да изказват мнението си за получаваните услуги;
- Да се въздържат от предубеденост или пристрастие, чрез думи и поведение;
- Да спазват обявеното работно време;
- Да не допускат обиди, заплахи и други действия на саморазправа към потребителите на административни услуги;
- Да информират за възникнали корупционни практики ръководния екип на общината;
- Да задават необходимите доуточняващи въпроси, за да се уточни проблема;
- Да не дават обещания, които им си иска да спазват, но за които не е сигурно, че ще бъдат изпълнени;
- Да дават писмен отговор на ползвателя на административни услуги;
- При комуникация с гражданите да не повишават тон нито на тях, нито на колегите си;
- Ако сред чакащите потребители на услуги има бременна жена, възрастен човек, инвалид или майка с дете, да ги обслужват с предимство и поднасят извинение за разбирането на останалите клиенти;
- Да поддържат ненаатрапчив зрителен контакт с потребителя на услуги.

III. РЕД И УСЛОВИЯ ЗА КОНТРОЛ ПО ПРИЛАГАНЕТО НА ХАРТАТА

- Осигуряваме открита и предразполагаща обстановка;
- Периодично ще Ви питаме, какво смятате за предоставяните от администрацията услуги;
- Ако имате оплаквания и смятате, че някои от поетите ангажименти от нас е нарушен, искаме да знаем за това.

Процедурата е лесна:

- по телефон – 086/88-22-13;
- писмен сигнал срещу неправилни и незаконни действия, представен в деловодството на община Ситово;
- писмен сигнал в кутия за сигнали и оплаквания;
- посещение и споделяне на проблема в приемните дни на ръководния екип на община Ситово.
- Системно секретарят на общината ще следи за спазването на поетите ангажименти и определените срокове за административно обслужване;
- Ежемесечен преглед на регистъра за жалби от секретаря на община Ситово, относно срокове за отговори;
- Насрещни проверки за изясняване на събитията;
- Огласяване на резултатите от действията за подобряване на обслужването в местната преса.

IV. СРОКОВЕ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИ И ИНФОРМАЦИЯ

- Предоставяне на цялата необходима за клиента информация и консултации още при първия контакт с администрацията, независимо от използвания канал за достъп
- Сроковете за извършване на услугите започват да текат от деня, следващ деня на подаване на необходимите документи и заплащане на цената на услугата;
- Сроковете за извършване на услуги в община Ситово са както следва:
- обикновена – в рамките на 7 работни дни;
- бърза – в рамките на 1 работен ден;
- експресна – до 4 часа при техническа възможност за конкретния вид услуга;
- специфични – посочени изрично в специален закон;
- Уведомяване на клиента, когато срокът се налага да бъде удължен, за причините и крайния срок, в който ще получи отговор;
- Отговор на писмени запитвания – бързо и отзивчиво в рамките на сроковете установени от нормативните документи и администрацията;
- Отговор на писмени жалби – в срок съгласно нормативните документи, но не по-дълъг от 30 дни.

V. МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА С КЛИЕНТИТЕ

Ние се ангажираме:

- Да използваме различни механизми за обратна връзка с потребителите по отношение на административното обслужване: писмени, устни, анкети за предложения, кутия за мнения и сигнали, книга за похвали и оплаквания;

- Да анализираме вашите предложения, коментари, оплаквания и да предприемем съответните действия, когато са в компетенцията на община Ситово;
- Да оповестяваме решения за бъдещи действия, произтекли от предложения на гражданите и важни за всички.

ВАШИТЕ МНЕНИЯ, ПИТАНИЯ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ОЧАКВАМЕ НА АДРЕС:

с. Ситово- п.к.7583, област Силистра

ул. “Трети март” № 72

телефон и факс: 086/88-22-13

ВАЖНО Е ДА ЗНАЕТЕ, ЧЕ:

- Всички стандарти за административно обслужване са нормативно регламентирани от закони и подзаконовни нормативни актове, както и от Наредби, приети от Общински съвет – Ситово;
- Анонимни сигнали и оплаквания не подлежат на разглеждане;
- Общинска администрация няма право да дава отговор на запитвания на граждани, свързани с лични данни и класифицирана информация;
- Запазваме си правото да не даваме отговор на сигнали, жалби и оплаквания, които съдържат обидни изказвания, нецензурни изрази, уронващи престижа на администрацията и на българската община;
- Ние работим в услуга на Гражданите и Гостите на община Ситово. Добросъвестното изпълнение на служебните ни задължения, говори за високо качество на обслужване и доволно общество;
- **Харта на клиента се утвърждава със Заповед на Кмета на община Ситово.**