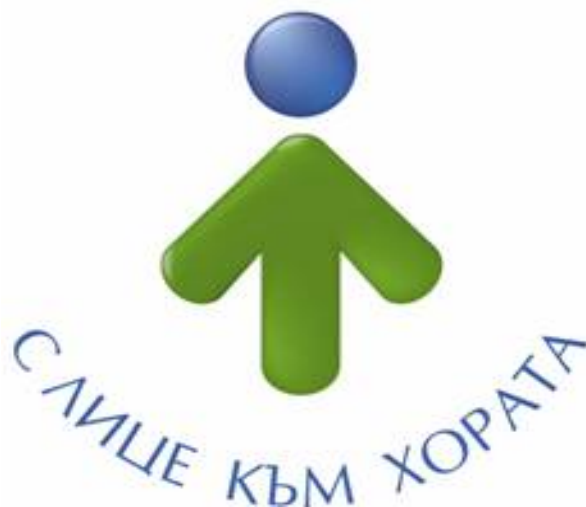


ОБЩИНА



УГЪРЧИН



ХАРТА

НА

КЛИЕНТА



ГР. УГЪРЧИН

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Хартата на клиента се издава на основание чл.21, ал.1 от Наредбата за административно обслужване и има за цел да запознава потребителите /клиентите/ с:

- Общите и собствени стандарти за качество на административното обслужване;
- Начините за допитване до потребителите за подобряване и отчитане на работата по прилагането на стандартите;
- Правата на потребителите и организацията на работа с сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване;
- Допълнителна информация;

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

ОБЩИ СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Общите стандарти на административното обслужване са нормативно регламентирани от закони и подзаконови нормативни актове, както и от Наредби, приети от Общинския съвет - Угърчин. Те са публично достъпни и Вие може да се запознаете с тях, като поискате информация и ние ще Ви я предоставим.

Общинска администрация Угърчин е разработила и внедрила Система за управление на качеството по смисъла на Европейския стандарт БДС EN ISO 9001:2000. Ръководството на общинската администрация с декларация е формирало своята политика по качеството, като за нейното изпълнение са определени основните цели по качеството. С внедряване на ефективно действаща система по управление на качеството, общинската администрация цели да постигне подобрене на дейността си и да спечели доверието и уважението на своите клиенти.

Следвайки тази политика и за изпълнение на основните цели, предлагаме на Вашето внимание настоящата Харта на клиента и стандарти за административно обслужване, които ще се стремим да спазваме при предоставяне на административни услуги.

СТАНДАРТИ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ

НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОБЩИНА УГЪРЧИН

КРИТЕРИИ	СТАНДАРТ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ
Отношение	<ol style="list-style-type: none">1. Ние се ангажираме да имаме вежливо, любезно и отзивчиво отношение към всеки потребител на административни услуги, предоставяни от Община Угърчин.2. Ние се ангажираме да изслушаме Вашите молби и сигнали.3. Ние се ангажираме да се отнасяме с внимание и загриженост към Вашите проблеми.4. Ние се ангажираме, при наличие на нормативни препятствия да търсим алтернативно решение на всеки Ваш проблем, свързан с предоставяните от Община Угърчин административни услуги.5. Ние се ангажираме да спазваме конфиденциалност относно всички запитвания и жалби на всеки един потребител на административни услуги, предоставяни от Община Угърчин.6. Ние се ангажираме да се отнасяме с професионализъм, като не проявяваме субективно отношение и спазваме принципите за равнопоставеност.
Информация	<ol style="list-style-type: none">1. Ние се ангажираме да Ви предоставяме необходимата информация за предлаганите от Община Угърчин административни услуги в пълен обем и по достъпен за Вас начин.2. Ако Вашите въпроси не са от компетентността на Община Угърчин, ние се ангажираме да Ви насочим към съответното звено или институция, които могат да Ви отговорят.3. Всеки може да получи информацията относно предоставяните от Община Угърчин услуги от: <u>Център за административно обслужване и информация</u> сградата на общинска администрация адрес: 5580, гр.Угърчин, общ.Угърчин, обл.Ловеч, пл."Свобода" №1 етаж I, офис №101 всеки работен ден от 8.00ч. до 17.00ч. <u>На телефони:</u> централа: 06931/21-21 вътрешен 109-офис информация вътрешен 113-местни данъци такси всеки работен ден от 8.00ч.-12.00ч. и от 13.00ч. до 17.00ч. <u>Страницата на Община Угърчин</u> интернет адрес: www.ugarchin.com <u>Информационните табла:</u> във фойето на сградата на Община Угърчин;

	<p style="text-align: center;"><u>Приемните дни</u></p> <p style="text-align: center;"><i>Кмет</i> (ежедневно в работен ден, без предварително записване) 8.00ч. до 12.00ч. и 13.00ч. до 17.00ч.</p> <p style="text-align: center;"><i>Заместник Кмет</i> (ежедневно в работен ден, без предварително записване) 8.00ч. до 12.00ч. и 13.00ч. до 17.00ч.</p> <p style="text-align: center;"><i>Секретар</i> (ежедневно в работен ден, без предварително записване) 8.00ч. до 12.00ч. и 13.00ч. до 17.00ч.</p> <p>4. Ние се ангажираме да вземем под внимание всяко Ваше <u>предложение</u> за допълнение и/или изменение в предоставяната информация, което Вие сте отбелязали в:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Книгата за предложения, сигнали, оплаквания и похвали; - Интернет-страницата на Община Угърчин; - писмен сигнал, подаден в кутията във фоайето на общината или в Центъра за административно обслужване и информация;
Равнопоставеност	<p>Ние се ангажираме да предоставим еднакъв достъп до услугите ни и равнопоставено отношение към всеки, който търси административна услуга, независимо от социално положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност или религиозни убеждения.</p>
Прозрачност	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ние се ангажираме да осигуряваме прозрачна процедура за приемане, обработване и докладване на заявления, искания, предложения, сигнали и жалби. 1. Ние се ангажираме да предоставим ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация, обяснения и образци, удовлетворяващи потребностите на гражданите, търсещи административна услуга. 2. Вие винаги ще бъдете уведомявани за името на служителя и длъжността, с когото разговаряте по телефона или в Центъра за административно обслужване и информация. 3. Ние се ангажираме да Ви информираме за всеки възможен вариант за решаването на Вашия проблем, като Ви запознаем подробно с предимствата и недостатъците на всеки вариант. 4. Ние се ангажираме да извършим проверка, при оплаквания относно извършването на административни услуги, както и да Ви информираме за резултатите от нея.
Спазване на сроковете	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ние се ангажираме да Ви предоставим необходимата информация още при първия установен контакт с нас. 2. Ние се ангажираме да осъществим исканата административна услуга в законоопределените срокове.

<p>Обратна връзка и комуникация</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ние се ангажираме активно да търсим Вашите <u>предложения, мнения, коментари, сигнали и оплаквания</u>, които можете да дадете, като използвате: <ul style="list-style-type: none"> • Поща; • Книгата за предложения, сигнали, оплаквания и похвали; • Интернет страницата на Община Угърчин; • Кутията във фоайето на общината; • Приемните дни на Кмета, Зам.кмета и Секретаря на Община Угърчин. 2. Ние се ангажираме да анализираме Вашите предложения, коментари, похвали и оплаквания и да предприемаме съответните действия, когато те са в компетенциите на Община Угърчин. 3. Ние се ангажираме да отговорим писмено на всяка, подадена в писмена форма молба и/или жалба от Вас по повод лошо администриране в 7-дневен срок от получаването /освен в случаите, когато е необходимо извършването на проверка-срокът на отговора е 1 месец/.
<p>Отговорност</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ние се ангажираме да измерваме удовлетвореността на потребителите на административни услуги от нашата дейност и да предприемаме необходимите действия за повишаването ѝ. 2. Ние се ангажираме да извършваме административните услуги съобразно законите и да носим отговорност за качествено и срочното им изпълнение.

В замяна, очакваме от Вас:

- да се отнасяте с уважение към нас и да не проявявате агресивно поведение; ако отправяте заплахи или поведението Ви е неадекватно, ще Ви помолим да напуснете местата за прием;
- да бъдете внимателни и търпеливи към останалите ни клиенти;
- да спазвате предварително обявеното приемно време на административните звена, които предоставят услуги;
- да ни предоставяте информацията, която ни е необходима за изпълнение на исканата от Вас услуга, както и да ни уведомявате своевременно за настъпилите промени;
- да се отнасяте позитивно и с доверие към възможностите, които Ви дават предоставяните услуги или информацията.

Уважаеми клиенти на Община Угърчин,

Ние зависим от Вас и затова се стремим да разбираме Вашите потребности, като усилията ни са изцяло насочени да задоволяваме Вашите изисквания. Стремемът ни е да оправдаем максимално Вашите очаквания.

Процесът на административно обслужване е двустранен и за постигането на максимален ефект са необходими усилия и от двете страни. Ние сме решени да направим тези усилия, надяваме се на същата решителност и от Ваша страна.

Допълнителна информация за Хартата:

Тази Харта е актуализирана и утвърдена от Ръководството на общината на 01.08.2008 г. Тя ще се преразглежда и актуализира периодично, съобразно настъпилите устройствени изменения и допълнения в дейността на Общинската администрация и в отговор на изискванията на клиентите ни.