



ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ

6362, с. Стамболово, област Хасково
тел. 03720/7000; тел/факс 03720/7001
e-mail: kmet_stambolovo@dir.bg
Web site: www.stambolovo.bg

Дата: 11.03.2019 г.

УТВЪРЖДАВАМ: МУХЛИС СЕРБЕСТ

Кмет на община Стамболово

ХАРТА НА КЛИЕНТА

(Утвърдена със Заповед № 126/11.03.2019 г. на Кмета на община Стамболово)

Въведение

Настоящата Харта на клиента се утвърждава от Кмета на община Стамболово и се актуализира периодично, съобразно настъпили устройствени изменения и допълнения в дейността на общинската администрация и в отговор на изискванията на потребителите на услуги. Тя е предназначена да разясни предоставянето на качествени и комплексни услуги от община Стамболово по отзивчив, прозрачен и ефективен начин.

Кметът на община Стамболово ръководи цялостната изпълнителна дейност на общината и при изпълнение на своите правомощия е подпомаган от обща и специализирана администрация. При осъществяване на своята дейност общинска администрация Стамболово се ръководи от принципите на:

- ✓ Законност, откритост и гарантиране интересите на населението;
- ✓ Равен достъп до административните услуги и до информацията за административно обслужване;
- ✓ Различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;
- ✓ Любезно и отзивчиво отношение;
- ✓ Координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване в администрациите, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
- ✓ Надеждна обратна връзка;
- ✓ Изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила;
- ✓ Качество на предоставяните услуги.

Основни цели на хартата на клиента в община Стамболово

- ✓ Подобряване на достъпа до услуги, като подробно информиране на потребителите за техните права, за това откъде и как могат да получат съответните административни услуги;
- ✓ Постигане на високо качество на предоставяните услуги, чрез намаляване на разходите и времето за получаване на услуги и осигуряване на добро отношение и желание за съдействие от страна на служителите, обслужващи потребителите;
- ✓ Постигане на прозрачност и отзивчивост, чрез комуникация с любезни и добре информирани служители по време на целия процес на административно обслужване;
- ✓ Предоставяне на комплексно административно обслужване (КАО), съобразено с изискванията на потребителите чрез взаимодействие с други организации;

- ✓ Изграждане на комуникационна връзка между администрацията и потребителите на услуги за отчитане на техните мнения и оплаквания и създаване на система за измерване удовлетвореността на клиентите;
- ✓ Постоянно усъвършенстване и подобряване качеството на работа при административното обслужване.

Какво можете да очаквате от общинска администрация Стамболово

- ✓ Ще се отнасяме с уважение и търпение към вас;
- ✓ Ще се държим професионално и ще отговаряме на въпросите ви точно и ясно в кръга на своята компетентност;
- ✓ Ще предоставяме информацията за услугите на достъпен и разбираем език, и в нормативно определените срокове;
- ✓ Ще отговаряме на запитвания от общ характер и насочваме въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос се стараем обстановката, в която предоставяме услугите да е приветлива и предразполагаща;
- ✓ Ще се стремим да разширяваме начините за достъп и предоставяне на информация и услуги, приемане на жалба, протест, сигнал или предложение по предварително установен ред.

Вашите отговорности към нас

- ✓ 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 ни предоставяте информацията, която ни е необходима за изпълнение на исканата от вас услуга, както и да ни уведомявате своевременно за настъпилите промени;
- ✓ Да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари, за да подобрим качеството на услугите, които Ви предоставяме.

Стандарти на административно обслужване и предоставяне на услуги

- ✓ В община Стамболово се извършват административни услуги на граждани и организации, като е въведено е обслужване на едно гише и автоматизиране на документооборота;
- ✓ Видовете услуги, сроковете за извършването им и таксата или цената, ако има такива, може да намерите в звената за административно обслужване – ЦИУГ – стая №11, служба АПОН, отдел ЧРАО, отдел МП, дирекция УТТООС, звено „Горско стопанство”, както и на интернет страницата ни;
- ✓ Вие можете да подадете своето искане за извършване и да получите извършената услуга или информация в ЦИУГ, който е разположен на първия етаж в административната сграда – стая №11, като общинска администрация Стамболово работи от 08:00 ч. До 16:30 ч. С регламентирана почивка от 12:00 ч. До 12:30 ч.;
- ✓ Периодично актуализираме информацията във връзка с нашите дейности по предоставяне на услуги чрез:
 - информационното табло на партерния етаж в сградата на общината;
 - безплатни брошури при поискване и след изчерпване на количествата, осигурени в класьор към информационното табло;
 - интернет страницата на общината – www.stambolovo.bg;
- ✓ Предоставяме информация за:
 - документите, които следва да представите за извършване на исканата от вас услуга;

- имената на служителите, които ще са ангажирани с извършването на услугата и служебните им телефони за контакт с тях;
- срока за извършване на услугата и таксата или цената, ако има такава;
- начините, по които можете да отправите своите молби, жалби или предложения, към кого следва да бъдат отнесени и срока, в който ще получите отговор;
- това, ако вашите въпроси не са от компетенцията на нашата администрация и в тази връзка ще Ви насочим към институцията, към която следва да ги отнесете.

✓ Можете да се свържете с нас като:

- позвъните на телефон 03720/7000 (**централа**) в рамките на работното време на общинската администрация – от 08:00 ч до 16:30 ч ;

изпратите вашето писмо на факс 03720/7001 или на **e-mail: kmet_stambolovo@dir.bg;**

ни пишете на адрес: пощенски код 6362, с. Стамболово, област Хасковска;

✓ Когато Ви пишем:

- Ще адресираме писмата на адреса, който сте ни посочили;
- Ще се стараем да бъдем точни и изчерпателни в отговорите си;
- Ще ви уведомяваме, когато сме пренасочили към съответните компетентни органи вашите предложения, сигнали, жалби или молби.

✓ Когато предоставяме услугите, от които се нуждаете:

- Можете да разчитате на равнопоставено, честно, открито и любезно отношение;

- Ще актуализираме своевременно информацията за предоставяните от нас услуги по начини удобни и достъпни за вас;

- Ще разширяваме възможностите за достъп до административните ни услуги;

- Ще проучваме и анализираме вашите предложения за подобряване на административното обслужване и достъпа до административни услуги, като приложимите ще намерят отражение в работните процеси на административните звена.

✓ Ако не сте доволни:

- От изпълнението на стандартите за обслужване;

- От отношението на конкретен наш служител;

- Или имате други оплаквания, Ви молим да ни уведомите като подадете писмена жалба, оплакване или възражение до Кмета на община Стамболово.

Ще ви бъдем благодарни, ако споделяте с нас Вашите предложения, мнения и препоръки, които периодично ще ги обсъждаме и публично ще огласяваме предприетите действия.

Вие имате право на по-добър достъп до услуги, извършвани качествено, при пълна прозрачност и ясни процедури.

Ние сме готови с нашите действия да гарантираме вашите права.

Вярваме, че при добро сътрудничество и взаимно уважение, изпълнение на поетите ангажименти и отговорно поведение на всички, ще успеем заедно да направим общинска администрация Стамболово ефективно работеща в полза на обществото.