



# ОБЩИНА БРАЦИГОВО

---



## ХАРТА НА КЛИЕНТА

Декември, 2012

# ОБЩИНА БРАЦИГОВО



# ОБЩИНА БРАЦИГОВО

## ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

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

### 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 ОБСЛУЖДАНЕ

#### 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 Вашите потребности, 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 наша страна;
- 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 информационното табло, фронтофиса и Интернет-страницата на Община Брацигово [www.bratsigovo.bg](http://www.bratsigovo.bg);
- 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.



# ОБЩИНА БРАЦИГОВО

## 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 и възможностите си;
- Център за административно обслужване – гр.Брацигово, ул. "Атанас Кабов" № 6А с работно време от понеделник до петък от 8:00 до 17:00 часа без прекъсване;
- За плащане и информация по ЗМДТ – в Центъра за административно обслужване – гр.Брацигово, ул. "Атанас Кабов" № 6А с работно време от понеделник до петък от 8:00 до 17:00 часа без прекъсване;
- Интернет страницата на Общината - [www.bratsigovo.bg](http://www.bratsigovo.bg) , където ще намерите информация за административните услуги, структурата на общинската администрация, телефони за връзка, електронни адреси, актуални новини, обяви, възможност за проверка на състоянието на обработваните в Общината Ваши документи и други електронни услуги; Електронна поща – [kmet@bratsigovo.bg](mailto:kmet@bratsigovo.bg);
- Кутия за писмени сигнали, похвали и жалби - на партерния етаж в сградата на Общинска администрация Брацигово.
- Информационно табло на фронт офиса в сградата на Общинска администрация Брацигово;
- Телефони на Община Брацигово - централа (03552) 20-65; факс (03552) 21-01;
- Лични срещи с ръководството през съответните приемни дни;
- Електронна поща /на сайта на Общината/;
- Поща - на адрес: Община Брацигово, ул. Атанас Кабов № 6 А
- 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.

- 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 писмено;
- 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 Брацигово;



# ОБЩИНА БРАЦИГОВО

- 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 Брацигово.

Условието 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 Брацигово.

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.