

## ХАРТА НА КЛИЕНТА

Основната цел на Хартата на клиента, наричана по-долу Хартата, е да подобри достъпа до административните услуги, предоставени от Община Дългопол и да насърчава повишаване качеството на административното обслужване.

Хартата не е юридически документ и не създава юридически права. Тя е предназначена да помогне на гражданите да разбират и защитават правата си по-добре, както и за изискват по-добро обслужване. Хартата подпомага и работата на служителите от администрацията чрез по-ясното дефиниране на предоставяните услуги.

Общинска администрация – Дългопол упражнява своята дейност, стремейки се да осигури на всички свои клиенти справедливо, безпристрастно, прозрачно и достъпно обслужване. Вие имате право на такова обслужване и общинска администрация – Дългопол е готова да приеме серия от ангажименти и конкретни стъпки за осъществяването им, за да ви служи по-добре.

### **I. Основна цел на Хартата е реализиране на ясни приоритетни ползи за:**

#### 1. Клиентите:

- Подобен достъп до услуги;
- Високо качество на предоставените услуги;
- Прозрачност и отзивчивост;
- Развитие на гражданското общество;

#### 2. Общинската администрация:

- Изграждане на по-ефикасна администрация;
- По-голяма прозрачност при обслужването;
- Подобрена координация между звената в рамките на административната структура и между отделните административни структури;
- Подобрени механизми за комуникация и обратна връзка с клиента;

### **II. Приоритети при реализацията на основната цел:**

1. Създаване на ефективна администрация, способна да прилага българското законодателство и законодателството на европейските общности.
2. Прилагане на принципа „гражданинът може всичко, което не му е забранено от закона, а чиновникът само онова, което законът изрично предвижда”.
3. Създаване на система от мерки и процедури за предотвратяване на корупцията в администрацията.
4. Откритост и достъпност до работата на администрацията.

### **III. Връзка с администрацията:**

1. Адрес: гр.Дългопол 9250, ул. „Г.Димитров” №105;
2. Телефон – централа: 0517/2-21-85, факс: 0517/2-21-35;
3. E-mail: [dalgopol@pro-lan.net](mailto:dalgopol@pro-lan.net);

#### **IV. Стандарти за обслужване:**

1. Отношение към клиента:
  - Предоставяне на лесен достъп до услугите и равнопоставено отношение към всички клиенти, независимо от техните потребности, социален статус, образование, възраст, пол, етнически произход и религиозни убеждения.
  - Спазване на конфиденциалност относно запитвания и жалби на всеки един клиент.
2. Информация за клиента:
  - Предоставяне на ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация, удовлетворяваща потребностите на клиента.
  - Използване на прости, ясни и лесно разбираеми формуляри.
3. Комуникация с клиента:
  - Предоставяне на ясни, лесно разбираеми, пълни и точни обяснения, писмени и устни отговори на запитвания и консултации за процеса на предоставяне на услугите по начин, удовлетворяващ техните потребности.

#### **V. Канали за достъп до информация и услуги:**

1. Предприемане на всички възможни мерки с цел улесняване достъпа до услуги на всички клиенти, включително тези в неравностойно положение.
2. Осигуряване на открита и предразполагаща обстановка, където клиенти с различни потребности да получават дължимото внимание и уважение.

#### **VI. Спазване на срокове:**

1. Предоставяне на цялата необходима за клиента информация и консултации още при първия контакт с администрацията, независимо от използвания канал за достъп.
2. Отговор на телефонни обаждания и писмени запитвания бързо и отзивчиво в рамките на установените от администрацията и нормативните документи срокове.
3. Уведомяване на клиента, когато срокът се налага да бъде удължен, за причините и крайния срок, в който ще получи отговор.

#### **VII. Механизми за обратната връзка от клиента:**

1. Специални бланки за предложения, коментари, похвали, оплаквания и анкети, с цел да бъдат взети под внимание изменящите се потребности на различните групи клиенти.
2. Предприемане на съответните действия в резултат на получената обратна връзка, отчитане на резултатите и уведомяване на клиентите за тях.

### **VIII. Отговорност и отчетност:**

1. Поемане на отговорност за работата на администрацията според приетите стандарти на обслужване.
2. Ангажираност на ръководството за подобряване на административното обслужване и изпълнение на стандартите за обслужване.
3. Измерване и публикуване на оценка за удовлетвореността на клиентите на период от шест месеца.
4. Разработване на система от показатели за измерване на резултатите от административното обслужване, които включват показатели за ефективност, ефикасност и качество на обслужването.
5. Периодично отчитане и запознаване на всички заинтересовани страни с постигнатите резултати спрямо дефинираните целеви стойности на съответните показатели.
6. Оплаквания и похвали във връзка с предоставеното ви обслужване от гледна точка на срок, процедура, отношение и др. може да направите:
  - Писмено или устно, адресирано до Секретаря на общинска администрация – Дългопол;
  - Писмено в книгата за похвали и оплаквания, която е на ваше разположение в деловодството на Общината.

### **IX. Нормативна база, на чиято основа е разработена Хартата:**

1. Конституция на Р.България;
2. Европейска харта на местното самоуправление;
3. Закон за административното обслужване на физическите и юридическите лица;
4. Закон за местното самоуправление и местната администрация;
5. Закон за администрацията;
6. Закон за държавния служител;
7. Закон за предложенията, сигналите, жалбите и молбите;
8. Кодекс за поведение на служителите в държавната администрация;

Хартата подлежи на изменение в резултат на:

- Промяна в нормативната база;
- Предложения от страна на клиентите;
- Прилагане на новаторски практики в областта на административното обслужване;

**Настоящата хартата ангажира морално всички служители на общинска администрация - Дългопол да я спазват и да изпълняват задълженията си с грижа за вас!**

С уважение: Екипът на общинска администрация – Дългопол.