



ОБЩИНА ДЪЛГОПОЛ

9250 гр. Дългопол
Ул. Георги Димитров, 105

КМЕТ: 0517/ 22250
центра 0517/22185; факс: 0517/22135
www.dalgopol.org obshtina@dalgopol.org



УТВЪРДИЛ:

КМЕТ:

/Г. ГЕОРГИЕВ/

ХАРТА НА КЛИЕНТА

Уважаеми граждани, тази Харта Ви уведомява какво ниво на обслужване можете да очаквате в административните структури на Община Дългопол, включващи общинска администрация, администрациите на 13-те кметства и на 2-те кметски наместничества. Освен това Ви информира какво очакваме от Вас. Тази Харта своевременно ще бъде актуализирана, допълвана и коригирана, за да отговаря на непрекъснато променящите се Ваши потребности.

Основната цел на Хартата е да се подобри достъпа до административни услуги и да насърчава повишаване качеството на административното обслужване като ясно дефинира предоставяните услуги и помага на клиентите да разбират и защитават правата си по-добре и изискват по-добро обслужване.

За да постигнем целта се задължаваме:

- да се държим професионално и да се отнасяме с уважение и търпение към всеки от Вас, да ви изслушваме с внимание, зачитайки личното ви достойнство;
- да спазваме принципите на равнопоставеност към всички клиенти, да получавате еднакво отношение при обслужването, независимо от вашето социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения;

- да осигурим условия за достъп на хората с увреждания;
- да ви отговорим в най-кратки срокове разбираемо и коректно, да спазваме законоустановените срокове за извършване на исканата административна услуга
- да бъдем коректни с Вас като предложим оптимално решение за вашия проблем;
- да Ви предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация чрез различни комуникационни средства и по начин, удовлетворяващ Вашите потребности;
- да предоставяме исканите от Вас услуги в съответствие с нашите стандарти на обслужване;
- да спазваме конфиденциалност относно Вашите запитвания; да вземаме отношение по всяко предложение и сигнал, които не са анонимни или недоказани, относно качеството на работа на нашите служители, и да ви уведомяваме за предприетите мерки;
- да Ви осигурим ясен и лесно достъпен начин да предоставяте Вашите мнения, коментари, похвали и оплаквания от качеството на административното обслужване;
- да довеждаме до Вашето знание резултатите от анализа на нашата работа;

И тъй като с вас сме партньори в процеса на изграждане на ефективна администрация, се надяваме да проявите своята гражданска позиция като очакваме от Вас:

- да се отнасяте с уважение към служителите, които Ви обслужват и да не проявявате агресивно поведение;
- да бъдете внимателни и търпеливи към останалите потребители на услуги;
- 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 ни предоставяте допълнителна информация, ако това се наложи; да ни уведомявате своевременно за настъпили промени в обстоятелствата;
- да бъдете точни на уговорените срещи;
- да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари за подобряване качеството на обслужване;

Вие можете да се свържете с нас и да получите информация по следните начини:

- В Информационен център за административни услуги в сградата на общината на адрес гр.Дългопол, ул. “Т. Димитров” № 132, тел. 0517/ 2 21 85 с работно време от понеделник до петък от 8.00 ч. до 17.00 ч. относно:
 - подробности за извършваните административни услуги, необходимите документи и дължимите такси/цени и срокове за изпълнение може да видите на таблата и в каталог, както и в Интернет на адрес www.dalgopol.org.
 - приемане и регистрация на заявления за достъп до обществена информация
- информацията за приемните дни на кмета и зам.кметовете с предварително записване на тел. 0517/ 22185.

Важно е да се знае:

- Анонимни сигнали и предложения не се разглеждат;
- Общинска администрация си запазва правото да не дава отговор на въпроси, сигнали и предложения, 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;

Тази харта е утвърдена през м. ноември 2015 от Кмета на Община Дългопол