



ОБЩИНА БРАЦИГОВО

ХАРТА

НА КЛИЕНТА И СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В 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.

НОРМАТИВНИ ДОКУМЕНТИ ОПРЕДЕЛЯЩИ ПРАВАТА НА КЛИЕНТА

- Конституцията на Република България;
- Закон за администрацията;
- Закон за местното управление и местната администрация;
- Закон за административното производство;
- Административнопроцесуалния кодекс;
- Устройствен правилник на Община Брацигово;
- Закона за достъп до обществената информация;
- Закон за защита на квалифицираната информация;
- Закон за защита на личните данни;
- Етичен кодекс за поведение на служителите в администрацията на общината;
- Наредба за административното обслужване

СТАНДАРТИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Отношение към Вас, клиенти:

- Да Ви предоставяме еднакъв достъп до услугите;
- Да имаме равнопоставено отношение към всички Вас;



ОБЩИНА БРАЦИГОВО

- 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 страна на служителите, които Ви обслужват;
- 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 информационните табла и сайта на общината 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 бадж със снимка и данни с имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи, изписани както на български език, така и на английски език.

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 устните или писмените ни отговори да бъдат ясни, лесно разбираеми, пълни и точни.

Канали за достъп до информация и услуги:

Община Брацигово, ул. "Атанас Кабов" № 6А

Всеки от Вас може да използва различни канали за достъп до информация и услуги в зависимост от потребностите си:

- Център за административно обслужване „Фронт Офис“ - ул. "Атанас Кабов" № 6А с работно време от понеделник до петък от 8:00 до 17:00 ч.;
- Каса за плащане на данъци - ул. "Атанас Кабов" № 6А с работно време от понеделник



ОБЩИНА БРАЦИГОВО

до петък от 08:00 до 17:00 ч.;

- Център за административни услуги - „ГРАО“ – ул. "Атанас Кабов" № 6А, с работно време от 08:30 ч. – 17:00 ч. ;

- Кутия в Центъра за административно обслужване за писмени сигнали, коментари, похвали, оплаквания, предложения и жалби, както и книга за похвали и оплаквания;

- Информационни табла;

- Телефони на Община Брацигово 03552/2065, факс 03552/2101

- Приемни дни: КМЕТ - сряда от 15:00 ч. до 17:00 ч. Останалите служители приемат граждани в съответното им приемно време;

- Електронна поща - www.bratsigovo.bg;

- Поща - на адрес: гр.Брацигово, 4579, ул."Атанас Кабов" № 6А

- Улеснили сме достъпа до услуги за Вас, клиенти в неравностойно положение;

- 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.

Спазване на срокове:

- Подробна информация за вида на услугите, срока за предоставяне, необходимите документи може да получите от интернет сайта и информационното табло на – Община Брацигово.

- Ако в предвидения срок не получите отговор от общинска администрация, попадате в случаите на т. н. "мълчалив отказ". Това е ситуацията, при която липсата на отговор се приравнява на изричен отказ, който може да се обжалва от Вас пред Административния съд.

- 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;

- 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;

- Ние се ангажираме да отговорим писмено на всеки, подаден в писмена форма сигнал и/или жалба от Вас по повод лошо администриране.



ОБЩИНА БРАЦИГОВО

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 от Община Брацигово. Добросъвестното изпълнение на служебните ни задължения говори за висококачествена администрация и доволно общество.

Условията на бързоразвиващата се администрация налагат общинската администрация да реагира адекватно с минимизиране на рисковете.



ОБЩИНА БРАЦИГОВО

Всички стандарти на административното обслужване са нормативно регламентирани от закони и подзаконови нормативни актове, както и от Наредби, приети от Общински 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.

НАДЕЖДА КАЗАКОВА
КМЕТ НА ОБЩИНА БРАЦИГОВО