



ОБЩИНА ПИРДОП – Софийска област

2070 град Пирдоп, площад “Тодор Влайков” №2

тел.: 07 181 / 52 - 42; факс: 07 181 / 57 - 01

Харта на клиента



I. ВЪВЕДЕНИЕ

Създаването на Харта на клиента в Община Пирдоп е стъпка в посока на удовлетворяване на високите изисквания на обществото към администрацията. Основна цел е подобряване достъпа до административни услуги и повишаване на качеството им, постигнато чрез насърчаване участието на клиентите и служителите при обсъждане на услугите, начина им на предоставяне, необходимото качество и стандарти на изпълнение. Хартата сама по себе си не е юридически документ и не създава юридически права. Тя помага на клиентите да разбират и защитават правата си по-добре, както и да изискват по-добро обслужване. Хартата на клиента подпомага също и работата на служителите от администрацията, чрез по-ясно дефиниране на предоставяните от нея услуги.

II. ПРИНЦИПИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Административното обслужване се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията и Административно процесуалния кодекс, както и при гарантиране на:

- равен достъп до административни услуги и до информация за административното обслужване;
- различен достъп до административни услуги и информация за тях;
- любезно и отзивчиво отношение;
- координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
- надеждна обратна връзка;
- качество на предоставяните услуги.

III. СТАНДАРТИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

В процеса на административното обслужване, служителите в общинската администрация се ангажират да спазват следните общи стандарти:

1. Отношение към клиентите:

- предоставяне на еднакъв достъп до услуги и равнопоставено отношение към всички клиенти, независимо от техните потребности, социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или 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 на клиентите по начин, удовлетворяващ техните потребности и чрез различни канали за достъп: информационни табла, дигитални, интернет–страница.

3. Комуникация с клиенти:

- предоставяне на ясни, лесно разбираеми, пълни и точни обяснения, консултации, писмени отговори на клиентите.

4. Канали за достъп до информация и услуги и механизми за обратна връзка:

- в Община Пирдоп функционира Център за информация и услуги на гражданите (ЦИУГ) на пл. “Тодор Влайков” №2, ет.1. Пред центъра се намира информационното табло на общината, кутия за сигнали за корупция, анонимни анкетни карти за обратна връзка с гражданите, посещаващи центъра, дигитални, съдържащи информация за вида, таксата и срока за предоставените услуги в общината. Работно време на ЦИУГ: 08.00 – 17.00 часа.
- подробна информация за административното обслужване и дейността на администрацията може да бъде получена и на интернет-страницата на общината: www.pirdop.bg.

Работното време на администрацията е от 8,00 ч. до 12,00 ч. и от 13,00 ч. до 17,00ч.

Писмени заявления, сигнали и запитвания се подават в деловодството на общината в административната сграда на пл. “Тодор Влайков” №2, ет.1 или чрез e-mail: obstina@pirdop.bg.

Приемният ден на Кмета на общината е всяка предпоследна сряда на текущия месец.

На тел. 07181/52-42 гражданите могат да получат информация за структурата и приема в общината.

Сигнали за корупция се подават на тел. 07181/52-42/в.26 или в кутия за сигнали за корупция пред входа на административната сграда.

5. Спазване на срокове:

- предоставяне на цялата необходима информация на клиента още при първия контакт с администрацията, уведомяването му за регламентирани законови срокове за получаване на административна услуга.

6. Отговорност и отчетност:

- поемане на отговорност за работа на администрацията според приетите стандарти на обслужване;
- ангажираност на ръководството за подобряване на административното обслужване и изпълнение на стандартите на обслужване;
- измерване и публикуване на оценката за удовлетвореността на клиентите на период от шест месеца.

IV. НОРМАТИВНИ ДОКУМЕНТИ ОПРЕДЕЛЯЩИ ПРАВАТА НА КЛИЕНТА

- Конституция на Република България
- Закон за администрацията
- Закон за местното управление и местната администрация
- Закон за административните нарушения и наказания
- Административно процесуален кодекс
- Устройствен правилник на община Пирдоп
- Закон за достъп до обществена информация
- Закон за защита на класифицираната информация

- Закон за защита на личните данни
- Кодекс за поведение на служителите в държавната администрация
- други нормативни актове, касаещи дейността на общинската администрация

V. СПИСЪК НА ПРЕДОСТАВЯНИТЕ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ОБЩИНА ПИРДОП

Подробна информация за вида на услугите, срока за предоставяне и необходимите документи може да получите от интернет-сайта на общината www.pirdop.bg / услуги.

VI. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

От потребителите на услуги се очаква:

- да се отнасят с уважение към служителите, които ги обслужват;
- предоставяне на пълна и точна информация, необходима за извършване на услугата;
- да се отнасят позитивно и с доверие към възможностите, които Ви дават предоставяните услуги или информация;
- да предоставят предложения за подобряване на административното обслужване чрез използване на предоставените комуникационни канали.

VII. НЕОБХОДИМО Е ДА СЕ ЗНАЕ:

- анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат;
- общинската администрация си запазва правото да не дава отговор на жалби и оплаквания, съдържащи нецензурни изрази, неморални изказвания, уронващи престижа на институцията;
- общинската администрация няма право да дава отговор на въпроси, свързани с лични данни и класифицирана информация;
- всички стандарти на административното обслужване са регламентирани от закони и подзаконовни нормативни актове, както и от административни актове, приети от Общински съвет – Пирдоп. Информация за тях може да получите от интернет-страницата на община Пирдоп, или да получите на хартиен носител от деловодството на общината срещу регламентирана такса.

Хартата на клиента е утвърдена със Заповед №421 от 10.08.2009 г. на Кмета на община Пирдоп и е публикувана в интернет страницата на общината на адрес: www.pirdop.bg. Документът е отворен за изменения и допълнения, съобразени с нормативните промени, потребностите и изискванията на потребителите.