



ОБЩИНА ПЕРУЩИЦА
гр. Перущица, ул. "Отец Паисий" 2 тел./факс: 03143/27-86

УТВЪРДИЛ: /п/
КМЕТ НА ОБЩИНА ПЕРУЩИЦА
РАДИ МИНЧЕВ

Дата 03.01.2014г.

ХАРТА НА КЛИЕНТА

I. ВЪВЕДЕНИЕ.

Създаването на Харта на клиента в община Перущица 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. Но 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 Административнопроцесуалния 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 равно поставено 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.



ОБЩИНА ПЕРУЩИЦА

гр. Перушица, ул. "Отец Паисий" 2 тел./факс: 03143/27-86

Предоставяне на ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация на клиентите по начин удовлетворяващ техните потребности и чрез различни канали за достъп: информационни табла, 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 Перушица се намира информационното табло на общината, кутия за сигнали за обратна връзка с гражданите.

Подробна информация за административното обслужване и дейността на администрацията може да бъде получена и на Интернет-адреса на община Перушица – www.perushtitsa.bg

Работното време на звената за административно обслужване е от 8,00 до 17,00ч.

Писмени молби, сигнали и запитвания се подават в деловодството на общината в административната сграда на ул. "Отец Паисий" №2 и чрез електронна поща – perushtitsa_ob@abv.bg

Приемният ден на Кмета е всяка сряда от 14.00 ч до 16.00ч.

5. Спазване на срокове.

Предоставяне на цялата необходима информация на клиента още при първия контакт с администрацията, уведомяването му за регламентираният 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;

IV. НОРМАТИВНИ ДОКУМЕНТИ ОПРЕДЕЛЯЩИ ПРАВАТА НА КЛИЕНТА.

Конституция на Република България

Закон за администрацията

Закон за местното управление и местната администрация

Закон за административното производство

Административнопроцесуален кодекс

Устройствен правилник на община Перушица

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

Наредба за административното обслужване

и други нормативни актове касаещи дейността на общинската администрация

V. ПРЕДОСТАВЯНИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ОБЩИНА ПЕРУЩИЦА.

Подробна информация за вида на услугите, срока за предоставяне, необходимите документи може да получите от Интернет – сайта и информационното табло на община Перушица.

VI. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ.



ОБЩИНА ПЕРУЩИЦА

гр. Перущица, ул. "Отец Паисий" 2 тел./факс: 03143/27-86

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 под законови нормативни актове, както и от административни актове , приети от Общински съвет – Перущица.

