

# ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ ЛЯСКОВЕЦ

## ХАРТА НА КЛИЕНТА

### ВЪВЕДЕНИЕ

Настоящата Харта е изготвена при осъзнаване значимостта на човешката личност като основна ценност и при стремеж за осигуряване от страна на администрацията на възможно най-добри условия за личностна реализация, развитие и утвърждаване на гражданското общество.

С Настоящата Харта се цели подобряване на достъпа до административните услуги, насърчаването на дейности, свързани с повишаване на качеството на обслужване и отваряне за мнението на гражданите и бизнеса относно възможностите за неговото подобряване.

Принципите, на които се основава Хартата и които са водещи в отношението към клиентите са идентични със заложените в Правителствената Концепция за подобряване на административното обслужване в контекста на принципа “едно гише”, приета с Решение № 878 на Министерския съвет от 29.12.2002 г. и са следните:

1. Отнасяйте се към всички потребители равнопоставено, честно и любезно
2. Общувайте открито и осигурявайте пълна информация
3. Консултирайте се с всички заинтересувани страни и насърчавайте непрекъснатото усъвършенстване
4. Въведете механизми за обратна връзка от клиента и извличайте поуки от направените коментари
5. Насърчавайте достъпа до услуги чрез различни канали
6. Работете съвместно, за да предоставяте усъвършенствани, комплексни услуги
7. Създавайте и популяризирайте стандарти за обслужване и публикувайте резултатите от дейността според тези стандарти
8. Извършвайте, измервайте и публикувайте оценките за удовлетвореността на клиентите

### I. ОБЩИ ПРАВИЛА

**Чл. 1.** Хартата на клиента на Общинска администрация Лясковец е акт, който урежда предоставяните от същата административни услуги и стандартите за обслужване, както и начините за изразяване на мнение от потребителите на административни услуги относно качеството на обслужване и необходимите според тях промени в тази връзка, отчитането на тези мнения и предприемане на действия с цел откликване на нуждите и интересите на гражданите и юридическите лица, настоящи и потенциални ползватели на услуги, предоставяни от Общинска администрация Лясковец.

## **II. АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ - ЛЯСКОВЕЦ**

**Чл. 2.** /1/Административните услуги, предоставяни от Общинска администрация - Лясковец са изброени като наименования, срок за извършване на дейността и необходими документи в Приложение № 1 към настоящата Харта.

/2/ Пълна информация за тях клиентите могат да получат по следните начини:

- на място в центъра за информация и услуги, разположен на първия етаж в сградата на Общинска администрация - Лясковец на пл. "Възраждане" № 1 в гр. Лясковец

- от служителите, работещи в центъра, а при нужда от консултация предварително от друг специалист от администрацията;

- на телефон 0619 24250

/3/ Запитвания относно предоставяните от Общинска администрация - Лясковец услуги, сроковете, процедурите и необходимите документи за тях могат да бъдат отправяни устно и писмено в това число и по електронна поща на **e-mail: obshtina@lyaskovets.net** Задаването на въпроси свързани с горното, независимо от формата /устна или писмена/ ангажира администрацията и я задължава да отговори незабавно, а в случай на правна или фактическа сложност в срок от /10/ десет работни дни. Срокът се отнася за отговор на запитване, а не за самото произнасяне със съответен акт на Кмета на Общината. Окончателното произнасяне по въпроса става в законово предвидените срокове след събиране на всички необходими документи и извършване на нужните фактически действия.

/4/ Молбите, жалбите и др. трябва да бъдат подадени лично, в писмена форма с посочване на имената на заявителя, адрес за кореспонденция и да са подписани.

## **III. СТАНДАРТИ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ ЛЯСКОВЕЦ**

**Чл. 3.** Ние се отнасяме към всички потребители на административни услуги с уважение.

Отнасяйте се с другите така, както искате и те да се отнасят с вас.

**Чл. 4.** Поддържахме неутрална и честна позиция спрямо всички хора.

Отношението към всеки, който влиза в Общинска администрация - Лясковец, трябва да бъде безпристрастно. На всички потребители на административни услуги се дължи честно и равнопоставено отношение.

**Чл. 5.** Демонстрираме външен вид и поведение, които да се отразят положително върху образа на администрацията.

Облеклото ни говори за нашето отношение. Всички служители трябва да носят дрехи, подходящи за съответната институция. Всеки служител при контакт с гражданин е длъжен да го уведоми за името и длъжността си.

**Чл. 6.** Съсредоточаваме вниманието си върху гражданите.

Концентрираме се, когато общуваме с тях. Освобождаваме се от други мисли и сме изцяло на разположение на гражданите.

**Чл. 7.** Отговаряме осведомено и предоставяме актуална и точна информация.

Общинска администрация - Лясковец се стреми да подпомага гражданите и бизнеса максимално. Всеки, който се обръща към администрацията, търси подкрепа посредством административния процес.

**Чл. 8.** Правим всичко възможно, за да откликнем на нуждите на гражданите.

Служителите в Общинска администрация - Лясковец трябва да се стремят да направят времето, прекарано от гражданите в администрацията възможно най-приятно и полезно, като още при първото си посещение гражданина получи цялата необходима му

информация. Никога не забравяме да се поставяме в положението на гражданите.

За задоволяване на Вашите потребности от възможно най-пряк контакт с администрацията, може да използвате приемния ден на Кмета на общината - всеки първи и трети вторник на месеца, когато той и екипът му са на Ваше разположение.

При сигнали от Ваша страна, сочещи на особено сериозни проблеми, ние се ангажираме да Ви посетим и проучим на място въпроса.

Друга инициатива, която осъществяваме е периодичното провеждане на “изнесен прием” на Кмета на общината чрез посещаване от него и съответни експерти и специалисти на населени места от Общината. С Вашите проблеми може да сезирате администрацията и при тези посещения.

#### **Чл. 9. Поддържаеме професионално отношение.**

Професионализъмът се разкрива чрез работа, която се извършва етично, компетентно и позитивно.

#### **Чл. 10. Насърчаваме съвместната работата с гражданите и други заинтересовани лица и институции.**

Да се работи съвместно с гражданите и други заинтересовани лица и институции означава да се консултираме с тях и да насърчаваме непрекъснатото усъвършенстване на диалога и обслужването, както и да работим заедно, за да предоставяме усъвършенствани, комплексни услуги.

#### **Чл. 11. Спазваме ангажиментите си.**

Важен елемент от качеството на обслужване на гражданите е да посрещнем техните нужди и да отговорим на техните очаквания, да направим услугите предлагани от Общинската администрация образцови.

#### **Чл. 12. Откликваме навреме.**

Отделяме на гражданите необходимото време, защото знаем, че това, което най-много дразни при чакането е неизвестността, относно това колко дълго ще трябва да се чака.

#### **Чл. 13. Даваме своя принос за развитието на администрацията.**

Стараем се всеки ден да работим отлично и да намираме начини да участваме активно в работата на администрацията. Важно е служителите да работят с ентузиазъм, затова всеки трябва да дава най-доброто от себе си.

#### **Чл. 14. Създаваме наш собствен стил на обслужване на гражданите.**

Създаваме свой почерк, въз основа на познанията ни. Нашият стил на обслужване на гражданите е наше отражение. Той ни съответства, за да сме искрени и последователни винаги. Подхождаме към този въпрос така, че с течението на времето да станем два пъти по-добри отколкото в началото. Помним, че личните ни качества се отразяват на стандартите, които ние създаваме за самите себе си.

#### **Чл. 15. Насърчаваме обратната връзка с потребителите на нашите услуги.**

Ние се ангажираме да търсим Вашите мнения и препоръки, да вземаме предвид тях и похвалите и оплакванията Ви, да ги анализираме и предприемаме действия за съобразяване с тях в дейността на администрацията с цел по-висока степен на удовлетворяване на Вашите потребности.

#### **Чл. 16. Довеждаме до Вашето знание резултатите от анализа на резултатите за нашата работа**

Ние се ангажираме да Ви информираме на всеки 6 месеца /на 01 Юли и на 01 Януари/ за анализа на резултатите от проучването и за предприетите от нас действия с оглед на тях.

#### **IV. НАЧИНИ ЗА ДАВАНЕ НА МНЕНИЯ И ПРЕПОРЪКИ ОТ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ ЛЯСКОВЕЦ, КАКТО И ЗА ПОДАВАНЕ НА ОПЛАКВАНИЯ И ПОХВАЛИ**

**Чл. 17.** Общинска администрация - Лясковец е отворена към Вашите предложения и препоръки за подобряване на административното обслужване, което предоставяме. Ще се радваме да чуем Вашето мнение и в съответствие с него да предприемем необходимото за по-доброто ни съвместно общуване.

Препоръки и съвети може да давате:

- в устна форма пред служителите от центъра за информация и услуги, разположен на първия етаж в сградата на Общинска администрация - Лясковец на пл. "Възраждане" № 1 в гр. Лясковец, които ще ги записват в специална книга;

- в писмена форма /внесено на ръка или по пощенски път/;

- на телефон 0619 24375

- на електронен адрес [obshina@lyaskovets.net](mailto:obshina@lyaskovets.net)

Начин за обратна връзка с Вас е предоставената на Ваше разположение анкета в центъра за информация и услуги, която можете да попълните и оставите за анализ.

**Чл. 18.** Ангажираме се два пъти годишно - до 01 Юли и до 31 Декември да оповестяваме обобщени данни за постъпилите предложения и предприетите по тях действия в сградата на администрацията и чрез местните средства за масово осведомяване.

**Чл. 19.** Оплаквания и похвали във връзка с предоставеното Ви обслужване от гледна точка на срок, процедура, отношение и други може да направите:

- писмено, адресирано до Секретаря на Общинска администрация - Лясковец.

След разглеждане на оплакването и проверка на неговата основателност в рамките на 14 дни ще бъдете уведомени за резултатите и евентуално предприетите мерки в случай, че то е основателно;

- писмено, поставени в кутията за мнения и предложения на гражданите, намираща се в центъра за информация и услуги, пл. "Възраждане" 1, гр. Лясковец.

#### **IV. ВМЕСТО ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

Настоящата Харта не е нормативен акт и въз основа на нея не може да се търси юридическа отговорност, но тя ангажира морално всички служители на Общинската администрация - Лясковец да я спазват и да изпълняват задълженията си с грижа за Вас.

Настоящата Харта е отворена за изменения и допълнения, съобразени с Вашите нужди и изисквания.

08.12.2004 г.  
гр. Лясковец

С уважение  
Екипа на Общинска администрация - Лясковец