



ОБЩИНА - ПОЛСКИ ТРЪМБЕШ

УТВЪРДИЛ,

КМЕТ НА ОБЩИНА ПОЛСКИ ТРЪМБЕШ:

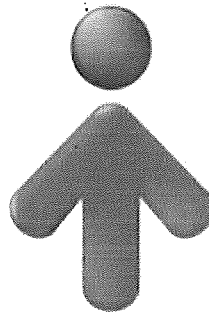
/ГЕОРГИ ЧАКЪРОВ/



ХАРТА

НА КЛИЕНТА

НА ОБЩИНА ПОЛСКИ ТРЪМБЕШ



С ЛИЦЕ КЪМ ХОРАТА

юни 2008 г.

СЪДЪРЖАНИЕ:

I. Стандарти за обслужване на потребителите на административни услуги	2
1.Общи стандарти	2
2.Собствени стандарти	2
II. Начини за допитване до потребителите на административни услуги	3
III. Права на потребителите и организация на работата със сигналите, жалбите и предложенията	3
1. Форма на предложенията и сигналите	3
2. Организация на работата със сигналите, предложенията, молбите и жалбите	3



Водена от стремежа да отговори на изискванията за модерна администрация и желанието да предоставя на своите граждани качествени услуги по бърз, компетентен, ефикасен, отзивчив и прозрачен начин Община Полски Тръмбеш разработи настоящата Харта на клиента.

Основната цел на Хартата е да подобри достъпа до административните 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 да изискват по-добро обслужване.

Вашето съдействие ще ни помогне заедно да намерим верния път в процеса на реформата.

I. Стандарти за обслужване на потребителите на административни услуги.

1. Общи стандарти:

- при изпълнение на служебните си задължения всеки служител в община Полски Тръмбеш носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи;

- служителите в община Полски Тръмбеш се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;

- срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган – 14 дни;

- времето за чакане при получаване на информация или обработване на документи във връзка с административното обслужване в Центъра за административно обслужване е не повече от 20 минути;

- в Общинския център за обслужване на гражданите са осигурени места за сядане и писане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания;

2. Собствени стандарти:

- **отношение** – вежливо, дружелюбно, любезно и отзивчиво отношение към всеки потребител на административни услуги, предоставяни от община Полски Тръмбеш;

- **равнопоставеност** – еднакъв достъп до услугите и равнопоставено отношение към всеки, който търси административна услуга, независимо от социално положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност или религиозно убеждение;

- **прозрачност** – осигурена прозрачна процедура за приемане, обработване и докладване на молби, предложения, сигнали и жалби на гражданите;

- **отговорност** – извършване на административните услуги, съобразно законите и понасяне на отговорност за качествено и срочно изпълнение;

- **обратна връзка** – осигуряване на обратна връзка с клиента, което да е база за оценка и ответни действия за подобряване на услугите;

- **информация** – предоставяне на ясна, пълна, точна, достоверна, общоразбираема и достъпна за хора с увреждания информация и осигуряване на различни канали за достъп до нея, чрез:

- **Център за административно обслужване на населението** – ул. "Черно море" № 4;



- **На телефони:** 30 – 14; 28 – 12;
- **Интернет страницата на община Полски Тръмбеш:** www.trambesh.eu/;
- **Информационни табла:** в Центъра за административно обслужване на общината;

Периодично актуализираме тази информация.

II. Начини за допитване до потребителите на административни услуги.

Вписване в **Книгата** за мнения, предложения и забележки;
 Посещение на **приемните дни** на Кмета, Зам.кметовете и Секретаря на общината;
Писмен сигнал, подаден в кутиите във входното фоайе на общината;

III. Права на потребителите и организация на работата със сигналите, жалбите и предложенията.

1. Форма на предложенията и сигналите.

Предложенията и сигналите могат да бъдат:

- писмени или
- устни;

Да бъдат подадени:

- лично или
- чрез упълномощен представител;

Да бъдат подадени по:

- телефон;
- факс;
- електронна поща;

2. Организация на работата със сигналите, предложенията, молбите и жалбите.

В община Полски Тръмбеш сигналите, предложенията, жалбите и молбите се подават в деловодството на Общинския център за обслужване на гражданите. Деловодното обслужване включва:

1. Приемане на документите;
 - гражданинът получава входящ номер с дата на внесения документ;
2. Регистрация;
3. Насочване на документа по предназначение;
4. Контрол по спазване на сроковете;

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 защитата на личните данни и класифицираната информация.

Всички стандарти на административното обслужване са нормативно регламентирани от закони и подзаконовни нормативни актове, както и от наредби, приети от Общински съвет – Полски Тръмбеш.



Уважаеми клиенти на община Полски Тръмбеш,

Условията на бързоразвиваща се администрация налагат нашите служители в изпълнение на задълженията си да реагират адекватно и професионално, с минимизиране на рисковете.

За да се постигне максимален ефект, трябва да съзнаваме, че този процес е двустранен. Подобно отношение очакваме и ние.

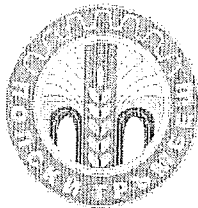
С УВАЖЕНИЕ:

Екипа на Общинска администрация – Полски Тръмбеш.



ОБЩИНА ПОЛСКИ ТРЪМБЕШ

ХАРТА НА КЛИЕНТА



ОБЩИНА - ПОЛСКИ ТРЪМБЕШ

гр. Полски Тръмбеш 5130 ул. "Черно море" № 4
Кмет ☎ 06141 / 29 39, факс 06141 / 29 54
e-mail: obshtina_pt@hotmail.com , obshtina_pt@abv.bg

ЗАПОВЕД № РД-02-02-1356 гр. Полски Тръмбеш, 16.06.2008 г.

На основание чл.44 ал.2 от Закона за местното самоуправление и местната администрация и във връзка с чл.21 от Наредбата за административното обслужване

УТВЪРЖДАВАМ:

Харта на клиента на Община Полски Тръмбеш, считано от 16.06.2008 г.

Хартата да се постави на достъпно и видно място в Центъра за информация и услуги на гражданите.

Контрол по изпълнение на заповедта възлагам на Секретаря на общината
- Емил Цонев.

КМЕТ НА ОБЩИНА -
ПОЛСКИ ТРЪМБЕШ:



/ГЕОРГИ ЧАКЪРОВ/