



ОБЩИНА САПАРЕВА БАНЯ



ОБЩИНА САПАРЕВА БАНЯ

ХАРТА НА КЛИЕНТА НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

I. ВЪВЕДЕНИЕ.

Създаването на Харта на клиента в Община Сапарева баня 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 административно обслужване;

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 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 клиенти.

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.

Писмени молби, жалби, запитвания се подават в деловодството на общината в гр. Сапарева баня, ул. Германея №1. Деловодството се намира на първия етаж на сградата на Община Сапарева баня. Там може да се получи информация за предоставяните услуги от общинска администрация.

Работното време на администрацията е от 8.45 ч. до 12.30 ч. и от 13.15 ч. до 17.30 ч., като деловодството е без прекъсване.

На входа на Община Сапарева баня е поставена кутия за сигнали – за жалби, сигнали и предложения. Сигнали за корупция може да се подават също в общината, на тел. 0707/ 2 33 78 или чрез sap_oba@abv.bg

Подробна информация за административното обслужване и дейността на администрацията, както и информация за телефоните на различните служби, може да бъде получена на Интернет-адреса на общината: www.saparevabanya.bg

5. Спазване на срокове.

Предоставяне на цялата необходима информация на клиента още при първия контакт с администрацията, уведомяването му за регламентираните 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 административното производство

Административнопроцесуален кодекс

Закон за достъп до обществена информация

Закон за 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. ПРЕДОСТАВЯНИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ОБЩИНА САПАРЕВА БАНЯ

Подробна информация за вида на услугите, срока за предоставяне, необходимите документи може да получите както от служителите в общинска администрация, така и от Интернет –сайта на общината.

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 и своевременно деклариране на настъпили промени в обстоятелствата;

Да се отнасят позитивно и с доверие към възможностите, които Ви дават предоставяните услуги или информация;

Да дават 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;

Общинска администрация няма право да дава отговор на въпроси, свързани с лични данни и класифицирана информация;

Всички стандарти на административното обслужване са регламентирани от закони, подзаконов нормативни актове и административни актове на Общински съвет – Сапарева баня;

Хартата е утвърдена от Кмета на Община Сапарева баня със Заповед № РД-08 - 19/21.01.2016г.

Настоящата харта влиза в сила от датата на утвърждаването ѝ. Тя ще се разглежда и актуализира периодично, съобразно настъпили устройствени изменения и допълнения на общинската администрация и в отговор на изискванията на клиентите ни.

