



ОБЩИНА ГЕНЕРАЛ ТОШЕВО

ОБЛАСТ ДОБРИЧ

9500 Генерал Тошево, ул. "Васил Анрилов" № 5, www.toshevo.org
Тел.: 05731/20-20, Факс: 05731/25-05, mail@toshevo.org



ХАРТА НА КЛИЕНТА

Основната цел на настоящата Харта е да подобри достъпа и качеството на административни услуги, предоставяни от Община Генерал Тошево. Тя не е нормативен акт и не създава юридически права, а представлява наръчник за по-добро и качествено административно обслужване на потребителите. Предназначението ѝ е да помогне на гражданите да изискват по-добро обслужване и зачитане на правата им, както и да насърчава служителите в администрацията към любезно и отзивчиво поведение.

Общинска администрация Генерал Тошево е разработила и внедрила Система за управление на качеството по Европейския стандарт БДС EN ISO 9001 и ISO 1001 по околна среда. В резултат на провежданата политика по качеството и ефективно действащата система по управление на качеството, Община Генерал Тошево си поставя за цел оптимизиране на дейността си насочена към доверието и уважението на своите клиенти. Главната цел на провежданата от Ръководството на Община Генерал Тошево политика по качеството е удовлетворяване нуждите и очакванията на гражданите от общината чрез предлагане на качествени административни услуги на физически и юридически лица, законосъобразност в управлението на общинската собственост и местната политика в условията на прозрачност, ефективност и ефикасност в действията на свободна от корупция администрация. Дейността на администрацията се основава на принципите на законност, откритост, достъпност и отговорност.

I. Основните цели, които си поставяме, са:

- Безпристрастно да предоставяме информация на всеки клиент относно нашата дейност и услугите, извършвани от Общинска администрация;
- Обслужването на клиентите да се извършва от компетентни, отзивчиви, любезни, честни и отговорни служители;
- Административното обслужване на клиентите да предоставя възможности за избор чрез различни канали и облекчаване на процедурите;
- Да насърчим клиентите да изразяват мнение за предоставяните от нас услуги;
- Да предоставяме усъвършенствани и вътрешно интегрирани административни услуги;

- Да работим съвместно с други институции за осъществяване на комплексно административно обслужване;

- Да помогнем на гражданите да отправят до съответната институция своите запитвания, сигнали и жалби, чието решение не е в нашите правомощия.

- Създаване на дружелюбна, делова обстановка за потребителите на административни услуги, предоставяни от Общинска администрация.

- Да прилагаме мерки за противодействие на възможностите за корупция.

За постигането на тези цели ние се задължаваме:

Да се отнасяме с внимание и уважение към гражданите, като зачитаме тяхното лично достойнство;

Да осигурим равнопоставеност на клиентите при достъпа до услуги и информация, независимо от техния пол, раса, народност, етническа принадлежност, религия, здравословно състояние, образование, убеждения, възраст, семейно положение и всякакви други признаци;

Да сме професионалисти и компетентно и отговорно да решаваме поставяните проблеми и извършваме поисканите услуги;

Да извършваме в срок исканите услуги и се произнасяме в срок по поставени въпроси, предложения и сигнали;

Да не изискваме от заявителите да предоставят информация, доказателства или документи, за които са налице данни, събирани или създавани от Община град Добрич като първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител;

Да консултираме клиентите за всички възможности и последващи действия при извършване на услугата – цени, срокове, решения, възражения, оплаквания и др.;

Да анализираме получената информация от обратната връзка с клиентите и да предприемаме необходимите действия за подобряване качеството на предоставяните услуги.

В замяна, очакваме от клиентите:

Да се отнасят с уважение към служителите, които ги обслужват;

Да се представляват лично с документ за самоличност или от други граждани или организации - с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа;

Да предоставят коректна информация, необходима за изпълнението на съответната услуга;

Да изберат формата и начина на подаване на заявление за извършване на услуга и за получаване на изпълнената услуга чрез предоставените от нас възможности;

При устно заявяване на услуга да предоставят необходимата информация и подпишат съставен от служителя протокол;

Да отправят своите жалби и сигнали за лошо или некомпетентно администриране и обслужване;

Да не поставят повторно въпроси, по които има решение, освен ако са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства;

Да изразяват свободно своите мнения, предложения и коментари, за да се подобри качеството на услугите.

II. Ако клиентите имат предложение

1. В случай, че не са удовлетворени от начина на обслужване, гражданите имат право да отправят своите предложения за неговото усъвършенстване пред Секретаря на Общината. Това може да става писмено в ЦИУГ, по пощата, интернет страницата или e-mail адреса на общината.

2. Общинска администрация се ангажира периодично да обобщава и анализира получените предложения и коментари, както и да приема конкретни решения за тях.

III. Важно е да се знае

1. Анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат.

2. 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.

3. Общинска администрация няма право да дава отговор на въпроси, свързани със защитата на личните данни и класифицираната информация.

IV. Предоставяне на информация и съвети

1. Общинска администрация ще предоставя информация и съвети за всяка административна услуга, която гражданите биха поискали. Ще получат информация за:

- Необходимите документи
- Срок на получаване на исканата административна услуга
- Институцията, която може да отговори, когато поставените въпроси от гражданите не са от компетентността на администрацията.

2. Помощ при попълване на формулярите, които се ползват в Общинска администрация.

3. В случай, че възникне някакъв проблем, гражданите ще бъдат незабавно уведомени за причините довели до това и за очаквания краен срок, в който може да се получи исканата услуга.

V. Информация по интернет

Гражданите могат да получат информация за Общината и услугите от уебсайт – www.toshevo.org

VI. Информация по телефона

Информацията за предлаганите административни услуги гражданите могат да получат на телефони: директен телефон – 24-87 и централа 20-20,23-64,44-20, вътрешен 22.

VII. Общински медии

1. В общинския вестник "Добруджански глас" се публикуват материали по дейността на Общинска администрация, всички решения от заседания на Общинския съвет, интервюта със специалисти, указания, обяви и други.

2. В сайта на Общината се известяват всички по-важни събития, дава се информация за видовете услуги, търгове, конкурси, заседания на ОбС и други.

VIII. Жалби, сигнали, молби

Когато клиентите смятат, че има проблеми с административното обслужване в Общинска администрация могат да информират за това, за да се отстранят евентуалните нередности и пропуски. Приемната за жалби и сигнали се намира в центъра за информация и услуги. Жалбите и сигналите се завеждат с входящ номер в специален дневник.

Оплакванията могат да бъдат устни и писменни.

IX. Механизми за обратна връзка

1. Общинска администрация се ангажира регулярно да прилага механизми за обратна връзка, отразяващи предложенията, коментарите, похвалите и оплакванията на клиентите под формата на анкети, беседи.

2. Анализирайки постъпилите отзиви, ще се предприемат съответните действия за подобряване на административното обслужване, когато те са във възможностите на Общинска администрация.

3. Общинска администрация се ангажира да изпълнява заложените стандарти за подобряване на административното обслужване.

4. Отчет и публикация на оценката за удовлетвореността на потребителите на административни услуги ще става веднъж годишно.

X. Допълнителна информация за Хартата

1. Хартата е утвърдена от Кмета на Общината със Заповед № 1352/4.12.2015г. и е публикувана в Интернет страницата на общината www.toshevo.org, в общинския вестник "Добруджански глас"

2. Хартата ще се актуализира периодично.