

Република България

ОБЩИНА КИРКОВО

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, тя е стъпка в посока на удовлетворяване на високите изисквания на обществото към местната власт.

В съответствие с управленската програма на правителството на Република България “Хората са богатството на България” и основните нейни приоритети в областта на държавната и местна администрация са :

- създаване на ефективна администрация, способна да прилага предсказуемо българското законодателство и законодателството на европейските общности;
- въвеждане на принципа “Гражданинът може всичко, което не му е забранено от закона, а чиновникът само онова, което законът изрично предвижда”;
- създаване на система от мерки и процедури за предотвратяване на корупцията в местната администрация;
- откритост и достъпност до работата на администрацията и в изпълнение на Стратегията за модернизиране на администрацията – от присъединяване към интегриране, е и предлаганата Концепция за подобряване на административното обслужване.

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 ОБА - Кирково 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 – Кирково.

II. АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ – КИРКОВО

Чл. 2. /1/Административните услуги, предоставяни от ОБА - Кирково са изброени като наименования вид услуга, правно основание и срок за изпълнение, съгласно **“Наредба на ОбС за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги”** в Приложение № 1 към настоящата Харта.

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

- на място в сградата на ОБА на ул. ”Дружба”№1, с.Кирково, районите Кирково, Фотиново, Чорбаджийско и Бенковски, кметствата и кметските наместничества.

- Наредба на ОбС за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги.

- на интернет страницата на ОБА – Кирково <http://www.kirkovo.bg>

/3/ Запитвания относно предоставяните от ОБА-Кирково 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: oba_kirkovo@kv.link.bg Задаването на въпрос 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 / 7 / седем 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/ В ОБА - Кирково има утвърден ред за регистриране на устни заявления и заявления по електронна поща по Закона за достъп до обществена информация. Във всички останали случаи молбите, жалбите и др. трябва да бъдат подадени в писмена форма с посочване на ЕГН, имена /поне две/ на заявителя, адрес за кореспонденция и да са подписани.

III. СТАНДАРТИ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ОБА-КИРКОВО

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

Златното правило гласи: **“И както искате да постъпват с вас хората, тъй и вие постъпвайте с тях”**. Или казано на съвременен език: Отнасяйте се с другите така, както искате и те да се отнасят с вас.

Чл. 4. Поддържа неутрална и честна позиция спрямо всички хора.

Отношението към всеки, който влиза в ОБА-Кирково, трябва да бъде безпристрастно без предубеждение. 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. Дрехите понякога се отразяват на настроението ни и усърдието, което полагаме в работата си, а също и на реакцията на гражданите. 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. Езикът на тялото ни говори много за това, как се чувстваме наистина.

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

ОбА - Кирково се стреми да подпомага гражданите и бизнеса максимално. Всеки, който се обръща към администрацията, търси подкрепа посредством административния процес. Служителите предоставят необходимата информация на гражданите по начин защитаващ техните права и интереси.

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

Служителите в ОбА-Кирково трябва да се стремят да направят времето, прекарано от гражданите в администрацията възможно най-приятно и полезно, като още при първото си посещение гражданинът 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 – всяка сряда, 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.

Чл. 9. Поддържаме професионално отношение.

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

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 административни 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 ОбА 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 висока степен на удовлетворяване на Вашите потребности.

IV. НАЧИНИ ЗА ДАВАНЕ НА МНЕНИЯ И ПРЕПОРЪКИ ОТ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ОБА-КИРКОВО, КАКТО И ЗА ПОДАВАНЕ НА ОПЛАКВАНИЯ И ПОХВАЛИ

Чл. 16. ОбА-Кирково 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 в сградата на ОБА-Кирково на ул.Дружба № 1 в с.Кирково, които ще ги записват в специална книга;
- в писмена форма /внесено на ръка или по пощенски път/;
- на телефони 03679/20-16, 01679/20-40;
- на интернет страницата на ОБА-Кирково <http://www.kirkovo.bg>;
- на електронен адрес oba_kirkovo@kv.link.bg;

Чл. 18. Ангажираме се два пъти годишно да оповестяваме обобщени данни за постъпилите предложения и предприетите по тях действия в сградата на администрацията, на интернет страницата на ОБА-Кирково <http://www.kirkovo.bg> 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 Секретар на Община Кирково.

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;

Чл.20. Обратна връзка с гражданите /клиентите/ - основни методи и средства за получаване на информация с цел задоволяване изискванията,желанията,както и заявените и предполагаеми очаквания на гражданите на общината са:

- осъществяване на преки контакти с настоящи и потенциални Клиенти/граждани/ и подържане на обратна връзка с тях чрез:
 - = приеман ден на Кмета на общината веднъж седмично в сряда
 - = получаване на запитвания,жалби и молби,изпратени по пощата или представени в Администрацията от граждани или юридически лица,се регистрират в деловодството и се проследяват по административен път за разглеждане и отговор.Те се регистрират в специален Дневник на входящата кореспонденция;
 - = постъпващи мнения и предложения чрез Гл.експерти"АК" по райони,кметовете на кметства и,кметски наместници в населените места общинските съветници;
 - = анализите и решенията от проведените работни срещи от Кмета на общината,Зам.кметовете,Директорите на дирекции и Началник отдели по населени места на територията на общината;

V. 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 Община Кирково да я спазват и да изпълняват задълженията си с грижа за Вас.

Задълженията на служителите в Общинска администрация Кирково са отразени в длъжностните характеристики за всяка длъжност,а общите задължения – в Раздел III Глава пета от Устройствения правилник на общинска администрация ,Вътрешните правила за работата на общинска администрация ,Вътрешни правила за организация за административното обслужване,Вътрешни правила за приемане,издаване и съхранение на електронни документи подписани с универсален електронен подпис,Вътрешни правила за провеждане на процедури по възлагане на ОП,Стратегията за управление на ЧР,Стратегия за управление на риска, и Етичния кодекс за поведение на служителите в държавната администрация и общинските служители ,

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

ХАРТАТА НА КЛИЕНТА влиза в сила от 01.08.2004 година

Актуализирана и допълнена месец април 2006 година и месец октомври 2010 год.

**ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ –КИРКОВО
ОБЛАСТ КЪРДЖАЛИ**

