



ОБЩИНА ТВЪРДИЦА

8890 Твърдица, пл. "Свобода" №1, тел.: 0454/42311, fax: 0454/44049,
e-mail: oba_tv@mail.bg; oba_tv@abv.bg

www.tvarditsa.org

АКТУАЛИЗИРАН: 31.01.2020

УТВЪРДИЛ:

КМЕ

АП. АДМИНИСТРАЦИЯ
ТВЪРДИЦА

ХАРТА НА КЛИЕНТА НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

ГР. ТВЪРДИЦА 2020 г.

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Общинската администрация подпомага кмета при осъществяване на правомощията му, осигурява технически дейността му и извършва дейности по административното обслужване на гражданите и юридическите лица работейки изцяло в тяхна полза и техен интерес.

Общинска администрация Твърдица работи по внедряването на правилата за уреждане на обществените отношения между администрацията и гражданите, свързани с работата с електронни документи и предоставянето на административни услуги по електронен път, както и обмена на електронни документи между административните органи като се стреми в резултат на провежданата политика по качеството и ефективно му управление, да постигне подобрене на дейността си и да спечели доверието и уважението на своите клиенти, облекчавайки и разширявайки достъпа до административни услуги чрез тяхното електронно и дистанционно предлагане.

Следвайки тези принципи, предлагаме на Вашето внимание настоящата Харта на клиента и стандарти за административно обслужване. Основните цели, които си поставяме,

- подобряване достъпа до услуги, като подробно Ви информираме за Вашите права, за това откъде и как можете да получите съответните административни услуги;
- работата с електронни документи и предоставянето на административни услуги по електронен път, както и обмена на електронни документи между административните органи, както и с гражданите.
- постигане на високо качество на предоставяните хартиени и електронни услуги, като намалим личните Ви разходи и време за получаването им и осигурим добро отношение и желание за съдействие от страна на служителите, които Ви обслужват;
- постигане на прозрачност, отзивчивост и проследимост по електронен път на документите и на осигуряване възможност за комуникация с любезни и добре информирани служители по време на целия процес на административното обслужване;

- насърчаване изказването на мнение за получаваните от Вас услуги /на хартиен носител и електронни/.
- намаляване възможностите за корупция, както и възможностите за обвинения в корупция.

Стратегически цели на административното обслужване в Общинската администрация - Твърдица:

1. Открито общуване и осигуряване на пълна и точна информация по достъпен и отзивчив начин на потребителите на административни услуги относно предоставяните от администрацията услуги и сроковете за тяхното изпълнение и улесняване и насърчаване достъпа до услуги чрез различни канали включително електронни услуги и електронен обмен на документи..
2. Съвместна работа с други организации за предоставяне на усъвършенствани, комплексни услуги съобразени с изискванията на потребителите и междурегистров обмен.
3. Изграждане на комуникационна връзка между администрацията и потребителите на услуги за отчитане на техните мнения и оплаквания и създаване на система за измерване удовлетвореността на клиентите.
4. Постоянно усъвършенстване и подобряване качеството на работа при административното обслужване. Еднократно събиране на данни и служебно набавяне на информация.

За постигането на тези цели ние се задължаваме:

- да се държим професионално и да се отнасяме с уважение и търпение към всеки от Вас;
- да спазваме принципите на равнопоставеност към всички клиенти;
- да бъдем коректни с Вас като предложим оптимално решение за вашия проблем;
- да Ви предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация чрез различни комуникационни средства и по начин, удовлетворяващ Вашите потребности;
- да предоставяме исканите от Вас услуги в съответствие с нашите стандарти на обслужване като създадем възможност за такива освен на хартиен носител и такава под формата на електронни услуги;
- да спазваме конфиденциалност относно Вашите запитвания и жалби;

- да Ви осигурим ясен, широко разгласен и лесно достъпен начин да предоставяте Вашите мнения, коментари, похвали и оплаквания от качеството на административното обслужване;
- да довеждаме до Вашето знание резултатите от анализа на нашата работа;
- да Ви се извиним при допусната неточност или загуба на време, възникнала от наша страна при обслужването Ви.

В замяна, очакваме от Вас:

- да се отнасяте с уважение към служителите, които Ви обслужват и да не проявявате агресивно поведение;
- да бъдете внимателни и търпеливи към останалите ни клиенти;
- да се отнасяте с доверие към възможностите, които ви дават предоставените на хартиен носител или електронни услуги или информация;
- да предоставяте пълна и точна информация, необходима за предоставянето на съответната услуга, като любезно ни напомняте за еднократното събиране на данни и задължението ни за служебно събиране на такива чрез междурегистров обмен.;
- да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари, за да подобрим качеството на услугите, които Ви предоставяме.

Вие можете да се свържете с нас и да получите информация по следните начини:

- като ни посетите или ни пишете на адреса на общината - гр. Твърдица, пл. "Свобода" № 1
- можете да оставите Вашите писмени мнения, предложения и въпроси в кутията в ОЦУИ в сградата на общинската администрация
- може да използвате и телефоните на общината чрез централата 0454/4113
- информация можете да получавате всеки работен ден от 08.30 до 17.00 часа в Общинския център за услуги и информация на гражданите или на електронния портал на общината на адрес www.tvarditsa.bg.
- подробности за извършваните от нас административни услуги, необходимите документи и дължимите такси можете видите на таблата в ОЦИУ пл. "Свобода" №1, в сградата на пл. "Свобода" № 5 и звената за предоставяне на административни услуги по населените места на общината, и на интернет портала на Общината на адрес: www.tvarditsa.bg.

Ако клиентите имат оплаквания, ние искаме да знаем за това. Процедурата ни е ясна и лесно достъпна.

По жалба срещу незаконни или неправилни, или пораждащи съмнение за корупция действия или бездействия на служители от администрацията, ще се извърши проверка и ще отговорим писмено в едномесечен **срок**. Ако не можем да отговорим в посочения **срок** писмено ще уведомим жалбоподателя за причините или необходимите допълнителни действия, както и за окончателния срок за отговор.

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 защита на личните данни и класифицираната информация;

Всички стандарти на административното обслужване са нормативно регламентирани от закони и подзаконови нормативни актове, както и от Наредби, приети от Общинския съвет - Твърдина. С тях можете да се запознаете на интернет страницата на общината или да получите на хартиен носител от ОЦИУ срещу съответната такса.

Секретар на община Твърд

Пламен Курумилев