



ОБЩИНА КЮСТЕНДИЛ

ЗАПОВЕД

№.....

РД-00-770

17.08

гр. Кюстендил, 2017 година

На основание чл.44, ал.2 от Закона за местното самоуправление и местната администрация във връзка с чл.21, ал.1 от Наредбата за административното обслужване и необходимостта от актуализиране на Хартата на клиента в администрацията на Община Кюстендил с оглед въвеждането в същата на актуални данни за връзка чрез електронна поща и отразяването на промяната на структурните звена в администрацията, предоставящи административни услуги

УТВЪРЖДАВАМ:

Харта на клиента в администрацията на Община Кюстендил.

Настоящата заповед да се връчи на Началника на отдел "Канцелария, управление на собствеността и човешки ресурси" за изпълнение.

ПЕТЪР ПАУНОВ
КМЕТ НА ОБЩИНА КЮСТЕНДИЛ





ОБЩИНА КЮСТЕНДИЛ

УТВЪРДИЛ
ПЕТЪР ПАУНОВ
КМЕТ НА ОБЩИНА КЮСТЕНДИЛ



ХАРТА НА КЛИЕНТА

Хартата на клиента е обществен договор за партньорство и коректни взаимоотношения между Общинската администрация – Кюстендил и гражданите и фирмите, които ползват извършваните от нея административни услуги.

Основното предназначение на хартата е да запознае гражданите с предоставяните от Общинската администрация услуги и стандартите за обслужване, които от една страна клиентите могат да очакват, а от друга служителите добре познават и спазват.

Основната цел на Хартата на клиента е подобряване качеството и ефективността на административното обслужване, което ще бъде постигнато чрез:

- облекчаване на административните процедури и съкращаване сроковете за тяхното изпълнение;
- предоставяне на ясна, пълна и точна информация за различните групи клиенти относно предлаганите административни услуги, както и правата им по закон или други нормативни документи.
- равнопоставеност между клиентите, независимо от социално положение, образование, пол, възраст, физически и умствени увреждания, етническа принадлежност и религиозни убеждения.
- въвеждане на механизми за обратна връзка от клиента, с цел оценка на предоставената услуга и препоръки относно подобряване качеството на обслужването.

Дейността на Общинската администрацията се основава на принципите на законност, откритост, достъпност и отговорност.

Спазвайки тези принципи, предлагаме на вашето внимание настоящата Харта на клиента и стандарти за административно обслужване.

ОСНОВНИТЕ ЦЕЛИ, КОИТО СИ ПОСТАВЯМЕ СА:

- подобряване достъпа до услуги, като ви информираме за необходимите документи за извършване на услугата, за сроковете и таксите;
- високо качество на предоставяните услуги, като ви предлагаме обикновена, бърза и експресна услуга;

- прозрачност и отзивчивост, като ви осигурим възможност за комуникация с любезни и добре информирани служители по време на целия процес на административното обслужване;
- да ви насърчим да изказване мнението си за получаваните от вас услуги;
- ограничаване възможностите за корупция.

СТРАТЕГИЧЕСКИ ЦЕЛИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНСКАТА АДМИНИСТРАЦИЯ - КЮСТЕНДИЛ

1. Законосъобразно административно обслужване в условията на прозрачност и ефективност;
2. 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 срокове за тяхното изпълнение и улесняване и насърчаване достъпа до услуги чрез различни канали.
3. Изграждане на комуникационна връзка между Общинската администрацията и потребителите на услуги за отчитане на техните мнения и предложения и създаване на система за измерване удовлетвореността на клиентите.
4. Постоянно усъвършенстване и подобряване качеството на работа по административното обслужване.

ЗА ПОСТИГАНЕТО НА ТЕЗИ ЦЕЛИ НИЕ СЕ АНГАЖИРАМЕ ЗА:

- професионално отношение и уважение към всеки от вас;
- спазване принципите на равнопоставеност към всички клиенти;
- коректно, оптимално и законосъобразно решение на вашия проблем;
- предоставяне на точна, разбираема и в пълен обем информация чрез различни комуникационни средства и по начин, удовлетворяващ вашите потребности;
- предоставяне на заявените от вас услуги в съответствие със стандартите за обслужване;
- осигуряване на съдействие отстрана на служителите в Звеното за административно обслужване, когато ви е необходима помощ как да попълните заявлението за съответната услуга;
- спазване разпоредбите на Закона за защита на личните данни;
- осигуряване на достъпен начин да предоставяте вашите мнения, коментари, похвали и оплаквания от качеството на административното обслужване.

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 позитивно и с доверие към възможностите, които ви дават предоставените услуги и информация;
- да предоставяте пълна и точна информацията необходима за изпълнение на исканата от вас услуга;
- да изразявате свободно вашите мнения, предложения и коментари, за да подобрим качеството на административното обслужване.

СТРУКТУРНИ ЗВЕНА, КОИТО ИЗВЪРШВАТ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ :

- отдел "Административно обслужване и ЕСГРАОН"
- дирекция "Устройство на територията, проектиране, строителен контрол и кадастър"
- отдел "Местни приходи"
- дирекция "Икономически дейности"
- дирекция "Култура, образование, младежки дейности и спорт"
- дирекция "Здравеопазване, социални дейности и жилищна политика"
- отдел "Канцелария, управление на собствеността и човешки ресурси"

Списък на извършваните от Общинската администрация административни услуги, необходимите документи, срокове и дължими такси можете да намерите на информационното табло на партера в сградата на общината и на интернет страницата на общината www.kustendil.bg.

ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ И КОНСУЛТАЦИЯ:

Периодично актуализираме информацията във връзка с нашите дейности и предоставяни услуги чрез информационното табло на партера в сградата на общината, пл."Велбъжд" № 1 и на интернет страницата на общината www.kustendil.bg.

Консултации можем да ви предоставим - лично или по телефона, в рамките на установеното работно време на Общинската администрация.

Какви са ползите за вас:

- Получавате пълна, точна и ясна информация за дейностите на Общинската администрация и предоставяните услуги;
- Ако въпросите, които ни поставяте не са в кръга на нашата компетентност, ние ще ви насочим към кого следва да се обърнете;
- Ако отговор по ваша жалба или молба е неясен или не ви удовлетворява, ние ще го преразгледаме и ще направим по-добро и ясно изложение, в рамките на компетенциите си и нормативните изисквания.

За да се свържете с нас:

По телефона е необходимо да го направите в работното време на Общинската администрация – от 08,00 до 17,00 часа на телефон 078/55-11-66, вътр.253 или изпратите вашето писмо на факс 078/55-10-04 или на e-mail: it@kustendil.bg.

Подробна информация за дейността на отделните административни звена на общината можете да намерите и на интернет страницата ни www.kyustendil.bg.

Когато ни посетите:

- Ако е необходимо предварително записване за прием, служителите ни ще ви приемат и обслужат в рамките на 10 минути;

- Ако имате предварително уговорена среща, ще се стараем да ви приемем в уговорения час;
- Ако е необходимо да ни посетите отново, ще се постареем това да стане във възможно най-кратък срок.

Когато ни пишете:

- Адресирайте писмата си на адрес: гр. Кюстендил - 2500, пл. "Велбъжд" № 1.
- Можете да получите информация по телефон, дали сме получили писмото или факса ви, с какъв номер и на коя дата е регистрирано при нас.
- Ще получите писмен отговор на посочения от вас адрес.

Когато ви пишем:

- Ще адресираме писмата на адреса, който сте ни посочили;
- Ще се стараем да бъдем точни и изчерпателни в отговорите си;
- Ще ви уведомяваме, когато сме пренасочили към съответните компетентни органи вашите предложения, сигнали, жалби или молби.

Когато предоставяме услугите, от които се нуждаете:

- Можете да разчитате на равнопоставеност, честно, открито и любезно отношение;
- Ще актуализираме своевременно информацията за предоставяните от нас услуги по начини удобни и достъпни за вас;
- Ще разширяваме възможностите за достъп до административните ни услуги – интернет и e-mail.
- Ще анализираме вашите предложения за подобряване на административното обслужване и достъп до административни услуги, като приложимите ще намерят отражение в работните процеси на административните звена.

Очакваме да бъдете активни и искрени при попълване на подготвената от нас анкетна карта за обратна връзка с потребителите ни, която можете да намерите на интернет адреса ни www.kustendil.bg или на хартиен носител на партера в сградата на общината.

Ако не сте доволни:

- От изпълнението на стандартите за обслужване;
- От отношението на конкретен наш служител;
- Ако смятате, че нещо не е било наред.

Искаме да знаем за това, за да можем да поправим проблема.

Процедурата ни за подаване на оплаквания е лесна и ни помага да се уверим, че предоставяме еднаква услуга за всички.

Можете да направите оплакването както намерите за добре:

- Като дойдете лично в Общинската администрация;
- Писмено;
- По телефона;
- По e-mail.

Ако се оплачете, ние:

- Ще се стремим да отговорим на оплакването ви в кратък срок след получаването му;
- Ще извлечем поука от оплакванията, за да усъвършенстваме услугите си;
- Ще ви съобщим ако е необходимо да направите нещо и ще ви уведомим кога да очаквате пълен отговор.

ПОЛЕЗНА ИНФОРМАЦИЯ

Информация във връзка с нашите дейности и предоставените административни услуги можете да намерите на информационното табло на партера в сградата на общината предложение на адрес: гр. Кюстендил, пл. "Велбъжд" № 1 и на e-mail: obshtina@kustendil.bg;
Тук можете да се запознаете и с необходимите образци на документи.

За да се свържете с нас по телефона е необходимо да го направите в работно време на Общинската администрация на тел. 078/ 55 11 66 и съответния вътрешен телефон на дирекциите и отделите извършващи административни услуги

Регламентирани приемни дни:

Сряда 10,00 – 12,00 часа;

Ако е необходимо предварително записване можете да го направите при Началника на сектор "Протокол и връзки с обществеността", стая № 34

Адрес на Община Кюстендил:

гр. Кюстендил – 2500

пл. "Велбъжд" № 1

Работното време на Общинската администрация:

Всеки работен ден от 8,00 до 17,00 часа

Горещ телефон за сигнали и предложения:

078/55-12-11

За улеснение достъпа до услуги, за Вас, клиенти в неравностойно положение, е осигурена подвижна рампа и асансьор в основната сграда на Община Кюстендил, гр. Кюстендил, пл. "Велбъжд" № 1.

НИЕ ОЧАКВАМЕ ОТ ВАС ДА ИЗРАЗЯВАТЕ СВОБОДНО ВАШИТЕ МНЕНИЯ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И КОМЕНТАРИ, КАТО:

- осъществите преки контакти с ръководството на общината в приемните дни;
- изпратите вашето писмо, препоръка, сигнал, предложение на адрес: Община Кюстендил, пл. "Велбъжд" № 1 и на e-mail: obshtina@kustendil.bg;
- като посетите Общинската администрация;
- като се обадите на горещия телефон 55-12-11;
- на e-mail: kmetavichuva@kustendil.bg;
- попълните дневника за мнения и предложения от клиенти, намиращ се пред Звеното за административно обслужване и в Дирекция "Местни приходи" на ул. "Хр. Смирненски" № 1.

За нас е важно да получаваме вашите мнения, предложения, коментари и оплаквания, за да можем да анализираме получената информация и да предприемем необходимите действия за подобряване качеството на предоставяните услуги.

Ние се ангажираме да измерваме удовлетвореността на потребителите на административни услуги и да предприемаме необходимите действия за подобряване на административното обслужване.

В поставената кутия за предложения и сигнали в сградата на общината, можете да давате вашите писмени препоръки във връзка с предлаганите от нас административни услуги.

Ние работим в услуга на гражданите и гостите на Община Кюстендил. Условието на бързоразвиващата се администрация налагат общинската администрация да реагира адекватно с минимизиране на рисковете.

Всички стандарти на административното обслужване са нормативно регламентирани от закони и подзаконовни нормативни актове, както и от подзаконовите нормативни актове, приети от Общински съвет – Кюстендил. С приетите от Общински съвет – Кюстендил подзаконовни нормативни актове можете да се запознаете на интернет страницата на общината www.kustendil.bg или да ги получите на хартиен носител от главен експерт “Подпомагане и осигуряване работата на общинския съвет”, пл. “Велбъжд” № 1, стая №6.

Настоящата Харта на клиента е утвърдена от Кмета на Община Кюстендил и ще се преразглежда и актуализира периодично, съобразно настъпилите изменения и допълнения в дейността на Общинската администрация и в отговор на изискванията на нашите клиенти.

Хартата на клиента можете да намерите на хартиен носител в Звеното за административно обслужване или на интернет страницата www.kyustendil.bg.