

# Х А Р Т А

## НА КЛИЕНТА

Общинска администрация гр.Пещера при осъществяване на своята дейност се ръководи от принципите на законност, бързина, достъпност, икономичност и качество на услугите.

Водени от желанието да предоставим възможно най-доброто административно обслужване на клиентите си, както и да печелим тяхното доверие създадохме Общински център за услуги и информация на гражданите и предприехме редица действия за налагане на европейски стандарти в обслужването.

Следвайки тези принципи и стандарти предлагаме на Вашето внимание настоящата Харта на клиента, която представя пред Вас основните правила за административно обслужване в Общината.

### **Основните цели, които си поставяме са:**

- Безпристрастно да представяме информация на всеки клиент относно нашата дейност и услуги, извършвани чрез Общински за услуги и информация на гражданите.
- Обслужването на клиентите ни да се извършва от любезни, отзивчиви, честни и отговорни служители.
- Административното обслужване на клиентите да предоставя възможности за избор чрез различни канали и облекчаване на процедурите.
- Да насърчим клиентите ни да изказват мнението си за получаваните от нас услуги.
- Да работим съвместно и с други институции, за да представяме усъвършенствани и интегрирани услуги.
- Да противодействаме на възможностите за обвинения в корупция.

### **За постигане на тези цели ние се задължаваме:**

- Да се отнасяме с внимание и уважение към гражданите, като зачитаме тяхното лично достойнство.
- Да се отнасяме равнопоставено към клиентите при достъпа до услуги и информация. Да не допускаме никакви ограничения на правата или привилегии, основани на раса, народност, етническа принадлежност, пол, произход, религия, образование, убеждения, политическа принадлежност, лично и обществено положение или имуществено състояние.
- Професионално, компетентно и отговорно да решаваме поставяните проблеми, и извършваме поисканите административни услуги.
- Да отговаряме в срок на поставените въпроси, както и в срок да извършваме исканите услуги.
- Да консултираме клиентите за всички възможности и последващи действия при извършване на услугата – цени, срокове, решения, възражения, оплаквания и др.
- Да анализираме информацията, получена чрез обратна връзка с клиентите и да предприемаме необходимите действия за подобряване качеството на предоставяните услуги.

**Очакваме от Клиентите:**

- Спокойно аргументирано да обяснят каква услуга желаят.
- Да предоставят пълна и точна информация, необходима за предоставянето на съответната услуга.
- Да изберат начина на подаване на искане за извършване на услуга чрез предоставените от нас възможности.
- Да отправят своите оплаквания и сигнали за лошо или некомпетентно администриране и обслужване.
- Да изразяват свободно своите мнения, предложения и коментари, за да се подобри качеството на услугите.

**Клиентите ни могат да се свържат с нас и да получат информация по следните начини:**

- Като ни посетят или ни пишат на адрес: гр.Пещера, ул. “Дойранска епопея” №17, Община Пещера, Общински център за услуги и информация на гражданите.
- Жалба, предложение или сигнал се подават на адреса на Община Пещера, по пощата или лично в Общински център за услуги и информация на гражданите.
- Информация и услуги могат да се получават всеки работен ден от 8.30 до 17.30 часа.
- На всички публично обявени телефони на Община Пещера гражданите могат да бъдат консултирани и насочени за решаване на поставените проблеми. Ние сме готови да общуваме с Вас и чрез интернет и e-mail.
- На интернет страницата на Общинска администрация – Пещера – <http://e-services.peshtera.bg> можете да намерите основните форми на предоставяните към момента услуги и услугите с е-подпис.

**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 служителите 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.
- Общинската 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.
- Общинската администрация няма право да дава отговор на въпроси, свързани с разкриване на лични данни и квалифицираната информация.

Настоящата Харта на клиента е утвърдена със Заповед №28/20.01.2006 год. на ИД КМЕТ на Община Пещера.