ХАРТА НА КЛИЕНТА
И СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ОРЯХОВО

УТВЪРЖДАВАМ:/П/

РОСЕН ДОБРЕВ
КМЕТ НА ОБЩИНА ОРЯХОВО

Хартата на клиента е израз на постоянна ни амбиция за подобряване качеството и ефективността на администрацията в община Оряхово.

Община Оряхово си поставя за цел да оптимизира дейността си, насочена към доверието и уважението на своите клиенти. Главната цел е удовлетворяване на потребностите и очакванията на гражданите и бизнеса, чрез прилагане на качествени административни услуги, законосъобразност в управлението на общинската собственост, ефективност и ефикасност в действията на свободна от корупция администрация.

ЦЕЛИ, КОИТО СИ ПОСТАВЯМЕ

- Осъществяване на законосъобразно местно самоуправление в условията на прозрачност, ефективност и ефикасност на обслужването;
- Подобряване на достъпа до услуги, като подробно Ви информираме за това откъде и как можете да ги получите, упражнявайки правата си;
- Повишаване качеството на административното обслужване;
- Ограничаване на възможностите за корупция.

НАШИТЕ ОТГОВОРНОСТИ ПРЕД ВАС:

- Професионално и в срок да изпълняваме Вашите искания и да се отнасяме с уважение към Вас;
- Да Ви предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация, чрез различни комуникационни средства и по начин, удовлетворяващ Вашите потребности;
- Да предоствяме исканите от Вас услуги в съответствие със стандартите за качество на административното обслужване;
- Да Ви осигурим ясен, ширико огласен и лесно достъпен начин за споделяне на Вашите мнения, коментари, похвали и оплаквания от качеството на обслужването.

В ЗАМЯНА ОТ ВАС ОЧАКВАМЕ:

- да се отнасяте с уважение към служителите, които Ви обслужват;

-Да гледате на административното обслужване като на един непрекъснат процес на подобрения, за чийто успех и двете страни са еднакво отговорни;

- Да представяте пълна и точна информация в заявленията, съдържаща реквизитите и съответните изискуеми от закона приложения;

- Да уведомявате за всяка промяна на обстоятелствата, отнасяща се до Вас или други лица, свързани с исканата услуга;

- Да заплащате в определените срокове дължимите към общината данъци и такси;

- Да отправяте Вашите предложения, сигнали, жалби и заявления по законоустановения ред, като използвате:

АДРЕС: Община Оряхово, ул. „Андрей Чапразов” № 15;

e-mai: **e-mail: mail@oriahovo.bg**

- кутиите за анкетни карти и предложенията, намиращи се в звеното за административно обслужване на гражданите – стая 101;

- устройствата за отчитане задоволеността на клиента, намиращи се на гишетата в звеното за административно обслужване на гражданите;

НИЕ СЕ АНГАЖИРАМЕ ДА СПАЗВАМЕ СТАНДАРТИТЕ ЗА КАЧЕСТВО НА КОМПЛЕКСНОТО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ:

- Да сме вежливи, любезни и отзивчиви с всеки потребител на административни услуги;
- Да Ви изслушваме и със загриженост да се отнасяме към Вашите проблеми;
- Да зачитаме личното Ви достойнство;
- Да Ви обслужим компетентно и на високо професионално ниво;
- Да спазваме принципите за равнопоставеност и не проявяваме субективно отношение при предоставянето на административните услуги;
- При възникнал проблем да Ви уведомим за причините и за срока, в който можете да получите услугата.

ПРИ ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ НИЕ СЕ СТРЕМИМ:

- **Информацията за административните услуги, предлагани от Община Оряхово да представим в достъпен за Вас вид:**
  - на интернет страницата на общината –www.oriahovo.bg;
  - на табло на входа на общината;
- Ако Вашите въпроси не са от компетенцията на Общинска администрация Оряхово, нашите служители ще Ви насочат към съответната институция;

ДОСТЪП ДО ОБЩЕСТВЕНА ИНФОРМАЦИЯ МОЖЕ ДА ВИ БЪДЕ ОТКАЗАНА АКО:

- Исканата от Вас информация е класифицирана или представлява държавна или служебна тайна;
- Свързана е с оперативната подготовка на актовете на община Оряхово и няма самостоятелно значение;
- Когато засяга интересите на трето лице и няма неговото изрично съгласие;

ВАШИТЕ СИГНАЛИ, МНЕНИЯ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ:

- ще бъдат регистрирани по реда на деловодната дейност, с изключение на анонимните;
- по тези, които не са приети като основателни ще бъде извършена независима проверка по фактите и обстоятелствата;
- тези, които не се от компетентността на общинска администрация Оряхово ще бъдат препратени до компетентния орган;
- по уважените сигнали, мнения и предложения, разгледани от експертните длъжностни лица в общинската администрация ще бъдат взети незабавни мерки за отстраняване на допуснатите нарушения или неправилни действия;
- по неуважените сигнали, мнения и предложения ще Ви съобщим съображенията си за това;
- писмено ще Ви уведомим за решенията

ВИЕ МОЖЕТЕ ДА СЕ СВЪРЖЕТЕ С НАС:

- **По телефона на № 09 171/47 – 03 от 08.00 до 17.00 ч. и**

На №№ 09 171/47 – 11, 09 171/47 – 14; 09 171/47 – 16 от 08.00 до 17.30 часа.

Хартата на клиента ще актуализираме, съобразно промените в Българското и Европейско законодателство и преди всичко в отговор на Вашите изисквания.