



# ОБЩИНА ЗАВЕТ ОБЛАСТ РАЗГРАД

7330 гр. Завет  
ул. "Лудогорие" № 19  
www.zavet-bg.com

тел: 08442 20 20  
факс: 08442 20 16  
e-mail: zavet@zavet-bg.com



## ХАРТА НА КЛИЕНТА

### I. ЦЕЛ, ПРИНЦИПИ, ПРИОРИТЕТИ

Обществените нагласи и очакванията на гражданите и бизнеса към общинската администрация при административното обслужване и необходимостта от подобряване на бизнес средата налагат ново преосмисляне на политиката в тази област. Общинската администрация не функционира сама за себе си, а заради гражданите, отстранявайки максимално условията за корупция. Базирайки се на добрите европейски практики, администрацията следва да извежда като ключов момент в действията си фокуса към потребителя на услуги.

Основна цел на общинската администрация е да подобрява достъпа до административните услуги и да повишава качеството им, като спазва принципите за максимално зачитане и удовлетворяване правата и законните интереси на гражданите при най-малка загуба на време на потребителя на услуга.

За тази цел общинската администрация се стреми да развие всички начини за подобряване на административното обслужване – подобряване на нормативната база; интегриране на информация, процеси и услуги; подобряване на бизнес средата, изграждане на електронна община и други.

Общото виждане за подобряване на административното обслужване, което е част от функциите на общинската администрация се основава на приетите от правителството принципи:

1. Отнасяйте се към всички потребители равнопоставено, честно и любезно;
2. Общувайте открито и осигурявайте пълна информация;
3. Консултирайте се с всички заинтересовани страни и насърчавайте непрекъснато 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. Създайте и популяризирайте стандарти за обслужване и публикувайте резултатите от дейността според тези стандарти;
8. Извършвайте, измервайте и публикувайте оценките за удовлетвореността на клиентите.

За тази цел общинската администрация се ангажира да извърши следното:

- Да разработи стандарти за извършване на качествено административно обслужване;
- Да разработи система за следене изпълнението на поетите в хартата ангажменти;
- Да информира клиентите за постигнатите резултати и бъдещите подобрения;
- Да изгради партньорски взаимоотношения с граждани, бизнеса, НПО и други;
- Да подобри достъпа да услуги, като подробно Ви информираме за Вашите права, за това откъде и как можете да получите съответните административни услуги;
- Постигане на високо качество на предоставяните услуги, като намалим личните Ви разходи и време за получаване на услуги и осигурим добро отношение и желание за съдействие от страна на служителите, които Ви обслужват;
- Постигане на прозрачност и отзивчивост, като Ви осигурим възможност за комуникация с любезни и добре информирани служители по време на целия процес на административно обслужване;
- Да Ви насърчим да изкажете мнението си за получаваните от Вас услуги.

С тази Харта искаме да Ви запознаем с услугите, които нашата администрация предоставя на потребителите. Искаме да Ви информираме за нивото на обслужване, на което можете да разчитате от страна на нашите служители. Да споделим какво очакваме от Вас и какво да предприемете, ако стандартите не се изпълняват и не сте доволни от нивото на обслужване.

Периодично Хартата на Клиента се актуализира, за да бъде в съответствие с настъпилите изменения в нашите дейности и за да отговаря на променящите се потребности на потребителите ни.

## **II. СТАНДАРТИ ЗА ИЗВЪРШВАНЕ НА КАЧЕСТВЕНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

### **1. Отношение към клиента**

- Предоставяне на еднакъв достъп на услугите и равнопоставено отношение към всички клиенти, независимо от техните потребности, социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения;
- Любезно и отзивчиво отношение към всички клиенти, независимо от техните потребности, социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения;
- Спазване на конфиденциалност относно запитвания и жалби на всеки клиент, независимо от техните потребности, социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения;

### **2. Информация за клиента**

- Предоставяне на ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация на клиентите по начина, удовлетворяващ техните потребности чрез: разработените нормативни и вътрешни стандарти за обслужване;
- различните канали за достъп: информационни табла, брошури, Интернет-страница и други.

### **3. Комуникация с клиента**

- Уведомяване на клиентите за името на служителя, с когото разговаря по телефона или при личен контакт;
- Предоставяне на ясни, лесно разбираеми, пълни и точни обяснения и консултации на клиентите за процеса за предоставяне на услуги по начин, удовлетворяващ техните потребности;
- Предоставяне на ясни, лесно разбираеми, пълни и точни устни отговори на запитвания на клиенти при лични контакти;

- Предоставяне на ясни, лесно разбираеми, пълни и точни отговори и решения на писмени заявления за услуги, запитвания и жалби.

#### **4. Канали за достъп до информация и услуги**

- Предоставяне на равен достъп до информация и услуги чрез множество различни канали, включващи Център за информация и услуги на гражданите, поща, Интернет-страница, електронна поща и други;
- Предприемане на всички възможни мерки с цел улесняване на достъпа до услуги на всички клиенти, включително тези в неравностойно положение;
- Осигуряване на открита и предразполагаща обстановка, където клиенти с различни потребности да получават дължимото внимание и уважение в получаване на административно обслужване.

#### **5. Спазване на срокове**

- Предоставяне на цялата необходима на клиента информация и консултации, още при първия контакт с администрацията, независимо от използвания канал за достъп;
- Отговор на телефонни обаждания и писмени запитвания и жалби бързо и отзивчиво – в рамките на установените от администрацията срокове;
- Отговор на писмени запитвания и жалби - в рамките на установените от администрацията срокове;
- Уведомяване /писмено/ на клиента, когато срокът се налага да бъде удължен, за причините и крайния срок в който ще получи отговор.

#### **6. Механизми за обратната връзка от клиента**

- Използване на различни механизми за обратна връзка от клиента, включващи специални бланки за предложения, коментари, похвали и оплаквания, анкети, специализирана рубрика на Интернет-страницата, и други, с цел да бъдат взети под внимание изменящите се потребности на различните групи клиенти;
- Регулярно прилагане на различните механизми за обратна връзка от клиентите, анализ на получената информация, и дефиниране на необходимите бъдещи действия, с цел удовлетворяване очакванията на клиентите;
- Предприемане на съответните действия в резултат на получената обратна връзка, отчитане на резултатите и уведомяване на клиентите за тях, използвайки различни канали за достъп.

#### **7. Отговорност и отчетност**

- Поемане на публична отговорност за работата на администрацията според приетите стандарти на обслужване;
- Ангажираност на ръководството за подобряване на административното обслужване и изпълнение на стандартите на обслужване;
- Измерване и публикуване на оценка за удовлетвореността на клиентите на период от 6 месеца;
- Разработване на система от показатели за измерване на резултатите от административното обслужване, които включват показатели за ефективност, ефикасност и качество на обслужването и свързване със системата за атестиране;
- Периодично отчитане и запознаване на всички заинтересовани страни с постигнатите резултати спрямо дефинираните показатели.

### **III. ИЗГРАЖДАНЕ НА ПАРТНЬОРСКИ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ**

За да може общинската администрация да предостави вежливо и качествено обслужване, очакваме от гражданите:

- Да се отнасят към служителите учтиво и с уважение;
- Да бъдат внимателни и любезни към останалите клиенти в Центъра за информация и услуги на граждани/ Местни данъци и такси;
- Да представят пълна и точна информация;
- Да уведомяват за настъпили промени в обстоятелствата, а когато е необходимо да предоставят и допълнителна информация;
- Да сигнализират за допуснати отклонения от приетите стандарти за обслужване;
- Да спазват предварително обявеното приемно време на административните звена, които предоставят услуги;
- При отправени заплахи или неадекватно поведение ще Ви помолим да напуснете местата за прием.

### **IV. ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ, КАСАЕЩА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ НА ГРАЖДАНИТЕ**

В Община Завет е изграден Център за информация и услуги на гражданите, който функционира на принципа „едно гише“. На гишетата в Центъра можете да получите информация за видовете услуги, които извършва общинската администрация, за необходимите документи, които се подават за услугите, за размера на таксите. Там може да подадете заявление, да получите готовият документ, както и да заплатите съответната такса.

За осъществяване на обратна връзка с гражданите и за предложения и относно подобряване на обслужването са предоставени анкетни карти.

Телефоните на Центъра са 08442 20 20, в. 132; E-mail: [zavet@zavet-bg.com](mailto:zavet@zavet-bg.com)

Телефоните на звено „Местни данъци и такси“ са: 08442 21 68; E-mail: [zavet@zavet-bg.com](mailto:zavet@zavet-bg.com)

В Интернет – страницата на общината [www.zavet-bg.com](http://www.zavet-bg.com) са публикувани подробни списъци с услуги, както и електронна пощенска кутия, в която можете да изразите мнението си, както и да направите предложение за подобряване на обслужването.

### **РАБОТНО ВРЕМЕ НА ОБЩИНСКАТА АДМИНИСТРАЦИЯ**

Всеки работен ден от 8:30 часа до 12:00 часа и от 13:00 часа до 17:30 часа

### **РАБОТНО ВРЕМЕ НА ЦЕНТЪРА ЗА ИНФОРМАЦИЯ И УСЛУГИ НА ГРАЖДАНИТЕ**

Всеки работен ден от 8:30 часа до 17:30 часа

*Утвърдена със Заповед №..... от .....12.2007г.  
на Кмета на Община Завет*