



Документ

ХАРТА НА КЛИЕНТА

Версия

01/ 10.11.2008 г.

Страница

1/7

# ХАРТА НА КЛИЕНТА

оригинал / копие

контролиран екземпляр №.....

Изготвил:

Съгласувал:

Утвърдил:

Версия 01/10.11.2008 г.

Стр. 1/7

Настоящият документ е собственост на Община Балчик  
и без изрично съгласие на ръководството не може да се разпространява по никакъв начин!



## ВЪВЕДЕНИЕ

Водена от стремежа да отговори на изискванията за модерна администрация и желанието да предоставя на своите граждани качествени услуги по бърз, компетентен, ефикасен, отзивчив и прозрачен начин, Община Балчик разработи настоящата Харта на клиента.

Основната цел на Хартата е да се подобри достъпа до административни услуги и за насърчава повишаване качеството на административното обслужване, като ясно дефинира предоставяните услуги и помага на клиентите да разбират и повишават правата си по-добре и изискват по-добро обслужване.

За да постигнем целта:

При осъществяване на своята дейност общинската администрация се ръководи от принципите на законност, достъпност, публичност и прозрачност, отговорност и отчетност, ефективност, субординация и координация, последователност и предвидимост. Спазвайки тези принципи ние сме си поставили стратегически и непосредствени цели:

1. Повишаване на качеството на работата по административното обслужване на Община Балчик;
2. Улеснение на гражданите и юридическите лица при получаване на информация относно видовете административни услуги, при регистриране заявленията за услуги, при получаване на справки за текущото състояние на преписките, при получаване на информация за сроковете;
3. Повишаване на качеството на работата по административното обслужване на Община Балчик:
4. Пресичане на прекия контакт между искащия услугата и служителят администрацията, реално работещ върху предоставянето на услугата, ограничаване възможностите за корупция;
5. Оптимизиране на процедурите по предоставяне на услуги;
6. Създаване на добронамерена, делова обстановка за потребителите административни услуги, предоставяни от Община Балчик;
7. Осъществяването на контрол върху дейността на служителите в общинска администрация, работещи по предоставянето на административните услуги.



## СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИ. АДМИНИСТРАЦИЯ - БАЛЧИК:

Административното обслужване в общинската администрация се осъществява спазване на общи и собствени стандарти за качество на административното обслужване

### СТАНДАРТ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ

#### **Отношение:**

1. Ние се ангажираме да имаме вежливо, любезно и отзив-отношение към всеки потребител на административни услуги, предоставяни от Община Балчик.
2. Ние се ангажираме да изслушаме Вашите молби и сигнал:
3. Ние се ангажираме да се отнасяме с внимание и загриженост към Вашите проблеми.
4. Ние се ангажираме, при наличие на нормативни препятствие да търсим алтернативно решение на всеки Ваш проблем свързан с предоставяните от Община Балчик, административни услуги.
5. Ние се ангажираме да спазваме конфиденциалност относно всички запитвания и жалби на всеки един потребителите административни услуги, предоставяни от Община Балчик.
6. Ние се ангажираме да се отнасяме с професионализъм, не проявяваме субективно отношение и спазваме принципи за равнопоставеност.

#### **Информация:**

1. Ние се ангажираме да Ви предоставяме необходимата информация за предлаганите от община Балчик административни услуги в пълен обем и по достъпен за начин.
2. Ако Вашите въпроси не са от компетентността на община Балчик, ние се ангажираме да Ви насочим към съответното, звено или институция, които могат да Ви отговорят.
3. Всеки може да получи информация относно предоставяните от Община Балчик услуги от:
  - Център за информация и услуги. пл. "21-ви септември" № 6, Община Балчик (източен вход).
  - На телефони:
    - 7 10 72 (каса);
    - 7 10 46 (деловодство).



- Интернет страницата на Община Балчик: [www.baichik.bg](http://www.baichik.bg)

- Информационните табла:  
във фоайето на общината;  
в Център за информация и услуги.

- приемните дни със служители на общинска администрация  
(всеки ден, без предварително записване):

8.15 - 11.45

12.30-16.00

Ние се ангажираме да вземем под внимание всяко Ваше предложение за допълнение и/или изменение в предоставяната информация, което Вие сте отбелязали:

- Книгата за мнения, предложения и забележки от гражданите;
- Интернет-страницата на Община Балчик;
- писмен сигнал, подаден в кутиите във фоайето на общината или в Центъра за информация и услуги;
- Попълнена анкетна карта, предоставена от нас;

4. Ние се ангажираме да Ви предоставяме информация чрез ежеседмични брифинги.

### **Равнопоставеност**

Ние се ангажираме да предоставим еднакъв достъп до услугите ни и равнопоставено отношение към всеки, който търси административна услуга, независимо от социално положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност или религиозни убеждения.

### **Прозрачност**

1. Ние се ангажираме да осигуряваме прозрачна процедура за приемане, обработване и докладване на молби, предложения, сигнали и жалби на граждани.

2. Ние се ангажираме да предоставим ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация, обяснения и образци, удовлетворяващи потребностите на гражданите, търсещи административна услуга.

3. Вие винаги ще бъдете уведомявани за името на служителя, с когото разговаряте по телефона или в Центъра за информация и услуги.

4. Ние се ангажираме да Ви информираме за всеки възможен вариант за решаването на Вашия проблем, като Ви запознаем подробно с предимствата и недостатъците на всеки вариант.



5. Ние се ангажираме да извършим проверка, при оплаквания относно извършването на административни услуги, както и да Ви информираме за резултатите от нея,

### **Спазване на сроковете**

1. Ние се ангажираме да Ви предоставим необходимата информация още при първия установен контакт с нас.

2. Ние се ангажираме да осъществим исканата административна услуга в законоопределените срокове.

### **Обратна връзка и комуникация**

1. Ние се ангажираме активно да търсим Вашите предложения, мнения, коментари, сигнали и оплаквания, които можете да дадете, като използвате:

- Поща;
- Книгата за мнения, предложения и забележки на гражданите;
- Интернет-страницата на Община Балчик;
- Кутията във фойето на общината;
- Анкетни карти;
- Служителя за връзки с обществеността;
- Приемните дни на Кмета, Заместник-кметовете и Главния секретар на Община Балчик.

2. Ние се ангажираме да анализираме Вашите предложения, коментари, похвали и оплаквания и да предприемаме съответните действия, когато те са в компетенциите на Община Балчик.

3. Ние се ангажираме да отговорим писмено на всяка подадена! в писмена форма молба и/или жалба от Вас по повод лошо! администриране в 7-дневен срок от получаването /освен в случаите, когато е необходимо извършването на проверка/.

### **Нашите отговорности към вас**

1. Ние се ангажираме да измерваме удовлетвореност на потребителите на административни услуги от нашата дейност и да предприемаме необходимите действия за повишаването ѝ.

2. Ние се ангажираме да извършваме административните услуги съобразно законите и да носим отговорност за качествено и срочното им изпълнение.

3. Ние ще се отнасяме с уважение към вас, ще бъдем честни и отзивчиви .

4. Ние ще се отнасяме с вас като с индивид , като ви предоставяме услугата от която се нуждаете.

5. Ние ще се държим професионално.



6. Ние ще поемаме отговорност, когато Ви обслужваме , като се грижим да правим всичко необходимо.

7. Ние ще пазим от нерегламентиран достъп Вашите лични данни.

8. Ние ще внимаваме центровете ни за услуги и информация да са удобни, предразполагащи и приятни. Ще осигурим равнопоставен достъп за хората с физически увреждания , подходящи помещения за срещи с общински ръководители в предварително оповестените приемни дни и часове.

### **Вашите отговорности към нас**

В замяна, очакваме от вас:

- Да се отнасяте към общинските служители с уважение. Няма да проявяваме търпимост към тормоз, заплахи или атаки. Ако се държите буйно или заплашително, можем да откажем да Ви полагаемото обслужване и учтиво да Ви помолим да напуснете общинската сграда
- Да бъдете внимателни и любезни към останалите граждани
- Да идвате в обявените приемни дни и часове
- Да идвате навреме за предварително уговорените срещи
- Да ни давате повече информация, ако ви помолим за това
- Да ни давате пълна и точна информация навреме
- Да ни уведомявате за промени в обстоятелствата при Вас или при друг човек, за когото подавате молба

### ***Общи отговорности***

Можем да помогнем също така за изграждането на приятна атмосфера чрез взаимно уважение, внимание и търпение.

Уважаеми съграждани,

Всеки потребител на административни услуги, предоставяни от Община Балчик, може да изрази своето мнение, предложение, жалба за неизпълнение на стандартите от нашите служители.

На всички писмено подадени молби и жалби общинска администрация отговаря писмено в 7-дневен срок от получаването на молбата/жалбата. В случаите, когато е необходима проверка, срокът на отговор е 1 месец.

Важно е де се знае:



## ХАРТА НА КЛИЕНТА

- Анонимни сигнали и предложения не се разглеждат;
- Общинска администрация си запазва правото да не дава отговор на въпроси, сигнали и предложения, 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.

Подадените сигнали и предложения чрез:

- Анкетната карта;
- Книгата за мнения, предложения и забележки от гражданите, относно административното обслужване в Община Балчик се обобщават и се докладват всеки месец на Кмета на Община Балчик, като се представят и конкретни предложения за приемането и прилагането на предложенията, получени от Вас.

Тази Харта е утвърдена със Заповед № 283/13.03.2008 г. на кмета на община Балчик.