



ОБЩИНА СИЛИСТРА

✉ ул. "Симеон Велики" № 33
7500 Силистра

☎ (086) 82 42 43 Факс: (086) 82 33 43
e-mail: mayor@silistra.bg; www.silistra.bg

ХАРТА

НА КЛИЕНТА НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Хартата на клиента на административни услуги се създава на основа Стратегията за модернизирание на държавната администрация – от присъединяване към интегриране, приета с Решение № 465 на Министерски съвет от 09.07.2002 г. и Планът за изпълнение на Стратегията за модернизирание на държавната администрация – от присъединяване към интегриране, приет с Решение № 671 на Министерски съвет от 2003 г.

Общинската администрация подпомага кмета при осъществяване на правомощията му, осигурява технически дейността му и извършва дейности по административното обслужване на гражданите и юридическите лица.

Общинска администрация Силистра е разработила и внедрила Система за управление на качеството по смисъла на Европейския стандарт БДС EN ISO 9001:2000, Система за управление на околната среда ISO 14001:2004 и за съответствие на системата на управление OHSAS 18001:1999. В резултат на провежданата политика по качеството и ефективно действащата система по управление на качеството, общинската администрация цели да постигне подобрене на дейността си и да спечели доверието и уважението на своите клиенти.

Следвайки 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 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 получаването им 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 административното обслужване;
- да Ви насърчим да изказвате мнението си за получаваните от Вас услуги.
- намаляване възможностите за корупция, както и възможностите за обвинения в корупция.

Стратегически цели на административното обслужване в Общинската администрация – Силистра:

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 сроковете за тяхното изпълнение и улесняване и насърчаване достъпа до услуги чрез различни канали.

Съвместна работа с други организации за предоставяне на усъвършенствани, комплексни услуги съобразени с изискванията на потребителите.

Изграждане на комуникационна връзка между администрацията и потребителите на услуги за отчитане на техните мнения и оплаквания и създаване на система за измерване удовлетвореността на клиентите.

Постоянно усъвършенстване и подобряване качеството на работа при административното обслужване.

За постигането на тези цели ние се задължаваме:

- да се държим професионално и да се отнасяме с уважение и търпение към всеки от Вас;
- да спазваме принципите на равнопоставеност към всички клиенти;
- да бъдем коректни с Вас като предложим оптимално решение за вашия проблем;
- да Ви предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация чрез различни комуникационни средства и по начин, удовлетворяващ Вашите потребности;
- да предоставяме исканите от Вас услуги в съответствие с нашите стандарти на обслужване;
- да спазваме конфиденциалност относно Вашите запитвания и жалби;
- да Ви осигурим ясен, широко разгласен и лесно достъпен начин да предоставяте Вашите мнения, коментари, похвали и оплаквания от качеството на административното обслужване;
- да довеждаме до Вашето знание резултатите от анализа на нашата работа;
- да Ви се извиним при допуснатата неточност или загуба на време, възникнала от наша страна при обслужването Ви.

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 с доверие към възможностите, които ви дават предоставените услуги или информация;
- да предоставяте пълна и точна информация, необходима за предоставянето на съответната услуга;
- да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари, за да подобрим качеството на услугите, които Ви предоставяме.

Вие можете да се свържете с нас и да получите информация по следните начини:

като ни посетите или ни пишете на адреса на общината - гр. Силистра, ул. "Симеон Велики" № 33:

- може да използвате и телефоните на общината чрез централата 816 333
- информация можете да получавате всеки работен ден от 08.00 до 17.00 часа в Общински център за информация и услуги, Общински център ГРАО и Общински център „Местни данъци и такси“ в сградата на Общината
- подробности за извършваните от нас административни услуги, необходимите документи и дължимите такси можете видите на таблата в Общински център за информация и услуги, Общински център ГРАО и Общински център „Местни данъци и такси“, както и да намерите по всяко време чрез Интернет на адрес: www.silistra.bg

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 служители 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;

Общинска 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;

Общинска администрация няма право да дава отговор на въпроси, свързани със защита на личните данни и класифицираната информация; Всички стандарти на административното обслужване са нормативно регламентирани от закони и подзаконови нормативни актове, както и от Наредби, приети от Общинския съвет - Силистра. С тях можете да се запознаете в Интернет-страницата на общината или да получите на хартиен носител от ОЦИУ.

01.03.2008 г.

УТВЪРДИЛ:

Инж. Иво Андонов – Кмет