

СРЕДЕЦ

ХАРТА НА КЛИЕНТА ОБЩИНА СРЕДЕЦ

Уважаеми граждани, в продължение на поетите ангажименти и добри практики за управление , израз на които е „Хартата на клиента”, като кмет на Община Средец Ви уведомявам, че администрацията чрез всички свои структури и общинските предприятия, ще продължава да работи за по-доброто обслужване. Информираме Ви какво очакваме от Вас и какво може да предприемете. Тази Харта своевременно ще бъде актуализирана, допълвана и коригирана, за да отговаря на непрекъснато променящите се Ваши потребности.

За изготвянето на Хартата, попитахме гражданите и общинските служители от какви административни услуги имат нужда и какво желаят да се промени. Нещата, които ни казахте, че искате, са:

- Бързо, компетентно и ефикасно административно обслужване
- Лесен достъп до информация за всеки
- Добре осведомени и отзивчиви общински служители
- Приятна атмосфера в общинските фронт-офиси

Аз и моят екип ще се стремим да предоставим възможно най-доброто административно обслужване на всеки.

Благодарим Ви за Вашите мнения и предложения , които очакваме на адрес :град Средец пл. „ Г. Димитров” №3 тел. Кмет 05551/6990 , централа 05551/6994 ,6995 , 6996, както и на страницата на блога на Община Средец адрес <http://www.sredets.bg/>.

Инж. ИВАН ЖАБОВ,

кмет на Община Средец

УТВЪРЖДАВАМ :/П/

ИНЖ. ИВАН ЖАБОВ

КМЕТ НА ОБЩИНА СРЕДЕЦ

Заповед №

ХАРТА НА КЛИЕНТА ОБЩИНА СРЕДЕЦ

Нашите отговорности към вас

От нас можете да очаквате:

- да се отнасяме с уважение, да бъдем честни и отзивчиви;
- да ви предоставяме услугите, от които се нуждаете;
- да поемаме отговорност, когато ви обслужваме, като правим всичко, което е необходимо;
- да пазим от нерегламентиран достъп вашите лични данни;
- да следим центровете ни за информация и услуги да са удобни;
- да имате на разположение подходящи табели и безплатни брошури, съдържащи необходимата ви информация;
- да бъде осигурен равнопоставен достъп за хората с физически увреждания;
- да има подходящи помещения за срещи с общински ръководители в предварително оповестени приемни дни и часове;
- да следим центровете ни за информация и услуги да са максимално безопасни за клиентите ни;
- да се държим професионално.

Вашиите отговорности към нас

В замяна, очакваме от вас:

- да се отнасяте към общинските служители с уважение и да не проявявате агресивно поведение;
- 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 пълна и точна информация за услугата, която желаете;
- да ни предоставяте допълнителна информация, ако това се наложи;
- да ни уведомявате своевременно за настъпили промени в обстоятелствата.

Общи отговорности

Заедно можем да изградим открита и предразполагаща атмосфера чрез:

- взаимно уважение;
- внимание;
- търпение.

Предоставяне на информация и съвети

Ще ви предоставим информация и съвети, които да ви помогнат да си изградите достатъчно точна представа за административните услуги, които бихте могли да получите в общинските структури, както и за текущия етап на изпълнение на заявените от вас услуги, които са регистрирани в централните за информация и услуги.

Ще можем да ви информираме за видовете общински административни услуги, нормативните документи, въз основа на които се извършват, нормативно предвидените комплектоващи документи за стартиране на желаната услуга, нормативния срок и нормативната цена за извършване на услугата, наименованието на общинската структура, в която ще бъде извършена услугата.

Ще ви предоставим информация:

- за структурата, функциите и дейността на общинска администрация Средец;
- за структурата, функциите и дейността на общински съвет Средец;
- за общинските цели и конкретните планове за постигането им;
- за общинските административни услуги;
- друга общинска информация.

Освен това ще ви предложим:

- помощ при попълване на вашите заявки в централните ни за информация и услуги.

Информация по интернет

Можете да получите разнообразна общинска информация в уебсайта на община СРЕДЕЦ www.sredets.bg.

Информация по телефона

Можете да научите повече подробности като се свържете по телефона с общински служители, компетентни по интересуващите ви въпроси. Техните имена и телефони можете да намерите в рубрика “Общински структури” в интернет страницата на Община Средец www.sredets.bg. От общински служители можете да получавате информация в работните дни между 8:00 и 17:00 часа, като имате предвид, че в интервала 12:00-13:00 има обедна почивка. На телефон код 05551/ 6994 ,6995 ,6996 се обажда служител на община, който може да ви насочи към необходимите ви служители от общинска администрация. Всички телефонни разговори се таксуват на цената на един разговор.

Посещения във фронт офиса на Община Средец

Работното време на центъра за информация и услуги на общинска администрация е от 8:00 до 17:00 часа

Когато дойдете в нашите общински административни структури:

- служителите ни ще носят табелки с имената си и ще ви поздравят дружелюбно и делово;
- ако желаете среща – това може да стане в Приемната на Община Средец в посочените приемни дни и часове – обикновено с предварително записване;
- ако имате уговорена среща, винаги ще се опитваме да ви приемем навреме.

Когато ни пишете

Когато се свързвате с нас по пощата, през Виртуалното деловодство, факс или електронна поща, ние:

- ще ви дадем пълен отговор до 10 работни дни от датата, на която сме получили писмото, факса или имейла ви, освен в случаите, когато е необходимо извършване на проверка;

ако не можем да дадем пълен отговор на писмото ви до 10 работни дни, ще ви съобщим причините и ще ви уведоим:

Когато ви пишем

Стремим се всички писма, изпратени от структурите на общинска администрация:

- да са напечатани и написани на ясен и разбираем език;

- да ви уведомяват ясно, ако има още нещо, което трябва да направите;
- да ви дават подходящи подробности за контакт, включително:
 - името на общински служител за установяване на контакт;
 - директни и вътрешни телефонни номера;
 - електронна поща.

Ще се свържем с вас по начин, който ви е удобен, стига да ни го посочите.

Предоставяне на услугите, от които се нуждаете

При предоставяне на услуги спазваме принципите на:

- равнопоставено обслужване - стремим се да обслужваме всички граждани честно и според еднакво високи стандарти, независимо от социалното им положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения;
- равнопоставен достъп за клиенти в неравностойно положение - при увреждане, което оказва въздействие върху начина, по който гражданите ползват услугите ни, намираме най-добрия начин да ги обслужим.

Ако имате оплакване

Ако смятате, че дадено решение е неправилно, можете:

- да поискате да преразгледаме решението;
- да обжалвате решението (в писмото, с което ви известяваме за решението ще ви уведомяваме дали имате право да обжалвате).

Ако искате да преразгледаме решението си, трябва да се свържете с общинска администрация. Обикновено трябва да направите това до един месец от датата на писмото, с което сте уведомени за решението на общинска администрация.

Ако обслужването не ви удовлетворява, желателно е да ни уведомите, за да го подобрим. Процедурата ни за подаване на оплаквания е ясна и лесно достъпна.

Жалби и сигнали може да подавате:

- на факс:05551/7725;
- писмено – с официално регистриране в общински фронт офис;
- писмено – без регистриране в общински фронт офис - в специална кутия;
- в рубрика на интернет страницата на общината;

При жалби и сигнали:

- ние се стремим да отговорим до 7 работни дни след получаването им;
- ние се опитваме да извлечем поука, за да усъвършенстваме услугите си.

Ако не можем да отговорим напълно на жалбата ви до 7 работни дни, ще ви кажем защо. Ще ви съобщим, ако е необходимо да предприемете допълнителни действия и ще ви уведомим кога да очаквате пълен отговор.

Периодично ще питаме хората какво смятат за услугите ни

Искаме да разговаряме и да се вслушваме в клиентите си, както и да предприемаме действия в резултат на това, което ни казват. Ние ще питаме всички потребители за качеството на нашите услуги, за да ги усъвършенстваме.