

# ОБЩИНА БОЙЧИНОВЦИ ОБЛ. МОНТАНА



## ХАРТА НА КЛИЕНТА

Общинска администрация при Община град Бойчиновци се ръководи при осъществяване на своята дейност от принципите на законност, откритост, достъпност, самостоятелност, отговорност, координация, гарантиране интересите на населението и администрацията, както и 12-те принципа за добро управление съгласно Стратегията за иновации и добро управление на местно ниво на Съвета на Европа.

Водени от желанието да предоставим възможно най-доброто обслужване на клиентите и да печелим тяхното доверие, имаме изграден „Център за услуги и информация на гражданите”.

Следвайки тези принципи и стандарти, предлагаме на Вашето внимание настоящата Харта на клиента, която представя основните правила за административно обслужване в Общината.

### **Основните цели, които си поставяме са:**

- Безпристрастно да предоставяме информация на всеки клиент относно нашата дейност и услугите, които извършваме;
- Обслужването на клиентите да се извършва от компетентни, отзивчиви, любезни, честни и отговорни служители;
- Административното обслужване на клиентите да предоставя възможности за избор чрез различни канали и облекчаване на процедурите;
- Да насърчим клиентите да изразяват мнение, критика или препоръка за предоставяните от нас услуги;
- Да работим съвместно с други институции за осъществяване на комплексно административно обслужване;
- Да прилагаме мерки за противодействие на възможностите за корупция.

### **За постигане на тези цели ние се задължаваме:**

- Да се отнасяме с внимание към гражданите, като зачитаме тяхното лично достойнство;
- Да осигурим равнопоставеност на клиентите при достъпа до услуги и информация, независимо от техния пол, раса, народност, етническа принадлежност, религия, здравословно състояние, образование, убеждения, възраст, семейно положение и всякакви други признаци;

- Да сме професионалисти и компетентно и отговорно да решаваме поставяните проблеми и извършваме поисканите услуги;
- Да извършваме в срок исканите услуги и се произнасяме в срок по поставени въпроси, предложения и сигнали;
- Да не изискваме от заявителите да предоставят информация, доказателства или документи, за които са налице данни, събирани или създавани от община Бойчиновци като първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител;
- Да консултираме клиентите за всички възможности и последващи действия при извършване на услугата – цени, срокове, решения, възражения, оплаквания и др.;
- Да анализираме получената информация от обратната връзка с клиентите и да предприемаме необходимите действия за подобряване на качеството на предоставяните услуги.

#### **В замяна, очакваме от клиентите:**

- Да се отнасят с уважение към служителите, които ги обслужват;
- Да се представляват лично с документ за самоличност или от други граждани или организации – с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа;
- Да предоставят коректна информация, необходима за изпълнението на съответната услуга;
- Да изберат формата и начина на подаване на заявление за извършване на услуга и за получаване на изпълнената услуга чрез предоставените от нас възможности;
- При устно заявяване на услугата да предоставят необходимата информация и подпишат съставен от служителя протокол;
- Да отправят своите жалби и сигнали за лошо или некомпетентно администриране или обслужване;
- Да не поставят повторно въпроси, по които има решение, освен ако са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства;
- Да изразяват свободно своите мнения, предложения и коментари, за да се подобри качеството на услугите.

#### **Клиентите могат да получат информация за административното обслужване по следните начини:**

- Като посетят Центъра за услуги и информация на гражданите, гр.Бойчиновци, ул."Гаврил Генов" №2, всеки работен ден от 8.00 до 17.00 часа без прекъсване;
- На телефон 09513/22-36 – вътрешен 40;
- През официалния сайт на Общината [www=boichinovtsi.bg](http://www.boichinovtsi.bg)]
- От информационното табло пред Центъра за услуги и информация на гражданите;
- Сигнал или предложение се подават: с писмо на адреса на община Бойчиновци, лично в Центъра за услуги и информация на гражданите; на обявените телефони, по електронен път на адрес [munb@mail.orbitel.bg](mailto:munb@mail.orbitel.bg)

Резултатът от извършената услуга може да бъде получен по начина посочен в заявлението за административната услуга; чрез лицензиран пощенски оператор; като вътрешна препоръчана пощенска пратка; като вътрешна куриерска пратка; като международна препоръчана пощенска пратка; лично от звеното за административно обслужване при компетентния орган; по електронен път на електронна поща.

**Ако клиентите имат оплаквания, ние искаме да знаем за това. Процедурата ни е ясна и лесно достъпна.**

По жалба срещу незаконно или неправилно, или пораждащо съмнение за корупция действие или бездействие 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 сигнали, жалби и предложения, които съдържат нецензурни изрази, немотовирани обидни изказвания, уронващи престижа на институцията;
- Общинска администрация е определила ред и предоставя различни възможности на клиентите за достъп до обществена информация;
- Искания, сигнали и предложения извън правомощията на общинска администрация се препращат незабавно до съответните компетентни органи, за което заявителят се уведомява;
- Общинска администрация няма право да дава отговор на въпроси, свързани със защита на личните данни и класифицираната информация;
- Периодично ще се допитваме до клиентите за това как оценяват нашите услуги.

Ние работим в услуга на гражданите и гостите на община Бойчиновци. Добросъвестното изпълнение на служебните ни задължения говори за висококачествена администрация и доволно общество.

Всички стандарти за административното обслужване са нормативно регламентирани от Закони и подзаконови нормативни актове, както и от Наредби, приети от Общинския съвет – Бойчиновци.

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

Хартата на клиента е утвърдена от Кмета на Община Бойчиновци със заповед № 191/13.05.2015 г. и отменя досега действащата, утвърдена със заповед №308/11.06.2007 г.