

ХАРТА НА КЛИЕНТА

I. ЦЕЛ, ПРИНЦИПИ, ПРИОРИТЕТИ

Администрацията на Община Благоевград се ръководи от принципите на законност, откритост, достъпност, самостоятелност, отговорност, гарантиране интересите на населението и на администрацията. Стремешът и е да е професионална, отговорна и ориентирана към гражданите и бизнеса, да провежда качествено управление, политика на прозрачност и откритост на действията на администрацията.

Администрацията на общината извежда като приоритет в действията си обслужването на гражданите – разширяване и предоставяне на алтернативни канали за достъп до административните услуги, повишаване на качеството на обслужване, предоставяне на все по-пълна информация на гражданите и фирмите. Желанието е да се работи спазвайки принципите за максимално зачитане и удовлетворяване правата и законните интереси на гражданите.

Съгласно стратегическия план за развитие на общината, общинската администрация ще се стреми да осигури подходяща среда и качествени услуги за задоволяване на материалните и духовни потребности на своите граждани, посредством:

- Насърчаване на планиран целенасочен растеж;
- Създаване на благоприятни възможности за бизнес инвестиции;
- Изграждане и поддържане на и ефикасна общинска структура;
- Развитие на система за социална интеграция на хората в неравностойно положение;
- Осигуряване на условия за качествени и достъпни образование и здравеопазване;
- Осигуряване на условия за почивка и отдих;
- Усъвършенстване на системата за предоставяне на административни услуги;
- Изграждане на ефективна система за привличане на обществеността за участие в местното самоуправление.

Общинската администрация ще утвърждава добрите традиции да развива и подобрява административното обслужване, чрез автоматизиране на административните процеси и услуги, прилагайки добрите практики за електронна обработка, разширяване на обхвата на електронните услуги за гражданите и фирмите и др.

За достигане на добро ниво на административното обслужване, общинската администрация се основава на принципите:

- Равнопоставеност и честност към клиентите;
- Открито общуване и осигурявайте пълна информация;
- Осигуряване на обратна връзка с клиента, което да е база за оценка и ответни действия за подобряване на услугите;
- Организиране и насърчаване въвеждането на различни канали за достъп до услугите в администрацията;
- Модернизация на административното обслужване с цел насърчаване на потреблението на комплексни услуги и подобряване на качеството им;
- Спазване на стандарти за обслужване и публикуване резултатите от дейността.
- За тази цел общинската администрация се ангажира да извърши следното:
- да спазва стандартите за извършване на качествено административно обслужване;
- да разработи система за следене изпълнението на поетите в хартата ангажменти;
- да информира клиентите за постигнатите резултати;
- да изгради партньорски взаимоотношения с граждани, бизнеса, НПО и други;
- да разшири достъпа до услуги, като своевременно Ви информира за Вашите права, за това откъде и как можете да получите съответните административни услуги;
- постигане на високо качество на предоставяните услуги, като улесни комуникацията Ви с администрацията и осигури добро отношение и желание за съдействие от страна на служителите, които Ви обслужват;
- постигане на прозрачност и отзивчивост, като осигури възможност за комуникация с добре информирани служители по време на целия процес на административно обслужване;
- да Ви насърчава да изкажете мнението си за получаваните от Вас услуги.

С Хартата на клиента се декларират принципите, които общинската администрация ще спазва при контактите с гражданите и фирмите. Да се информират гражданите за нивото на обслужване, на което могат да разчитат от страна на служителите. С хартата се изразяват и очакванията на администрацията от Вас - клиентите и какво да предприемете, ако стандартите не се изпълняват и не сте доволни от нивото на обслужване.

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.

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, пълна и точна информация на клиентите;
- спазване на нормативните вътрешни стандарти за обслужване;
- осигуряване на различните канали за достъп до информация и услуги: информационни табла; брошури; Интернет страницата на общината,; Електронното информационно табло и др.

3. Комуникация с клиента

- уведомяване на клиентите за името на служителя, с когото разговаря по телефона или при личен контакт;
- предоставяне на ясни, пълни и точни обяснения и консултации на клиентите за процеса при предоставяне на услуги;
- предоставяне на ясни, 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

- осигуряване достъп до информация и услуги чрез множество различни канали - Центъра за обслужване на граждани, 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. Изпълнение на сроковете

- предоставяне на необходимата на клиента информация и консултации, независимо от използвания канал за достъп;
- отговор на телефонни обаждания в рамките на установените от администрацията срокове;
- отговор на писмени запитвания и жалби в рамките на установените от администрацията срокове;
- уведомяване на клиента при неспазване на срока.

6. 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 др., 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 коригиращи в резултат на получената обратна връзка, с цел подобряване на обслужването.

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;
- периодично отчитане и запознаване на всички заинтересовани страни с постигнатите резултати.

III. ИЗГРАЖДАНЕ НА ПАРТНЬОРСКИ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ

За да може общинската администрация да предостави 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 обслужване на граждани;
- да предоставят необходимата информация пълна и точна;
- да уведомяват за настъпили промени в обстоятелствата, а когато е необходимо да предоставят и допълнителна информация;
- да сигнализируют за допуснати отклонения от приетите стандарти за обслужване;
- да спазват предварително обявеното приемно време на административните звена, които предоставят услуги;
- да уважават институцията, като посещават общината в подходящо облекло.

IV. АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Центърът за обслужване на граждани се намира на партера на общината и работи на принципа на “едно гише”. Тук можете да получите информация за видовете услуги, които извършва общинската администрация, за необходимите документи, които се подават за услугите, за таксите. На гишетата “деловодство” се подават заявления за услуги по стандартни бланки, молби и други входящи документи. Всички входящи преписки се завеждат по електронен път и стават част от електронния архив. Издават се уникални входящи номера и код, с който клиентите могат през Интернет или на Електронното информационно табло да проверят изпълнението на своята преписка.

Подробна информация за предлаганите услуги ще може да намерите на информационните табла в центъра или от служителите в Центъра за обслужване на граждани. На електронното информационно табло в центъра може сами да изберете желаната информация, както по предлаганите услуги и технологичен процес за извършването им, така и за състоянието на вече подадени от Вас документи за обработка от общинската администрация.

За осъществяване на обратна връзка очакваме Вашите предложения относно подобряване на обслужването, което може да отразите в предоставените анкетни карти.

Телефоните на центъра са: Деловодство - 073 88 44 30; Деловодство “Местни данъци и такси” – 86 77 212; Каси – 88 44 68; Каса “Местни данъци и такси”- 86 77 206.

В Интернет – страницата на общината www.blgmun.com е публикувана подробна информация за услугите, които предоставя общината, както и електронна пощенска кутия portal@blgmun.com, в която можете да изразите мнението си, както и да направите предложение за подобряване на обслужването.

При неудовлетвореност от обслужването можете да подадете писмена жалба в Центъра за обслужване на граждани, гише “Деловодство”.