



# ОБЩИНА КОПРИВЦИЦА



## ХАРТА НА КЛИЕНТА НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

### I. ВЪВЕДЕНИЕ.

Създаването на Харта на клиента в Община Копревщица е стъпка в посока на удовлетворяване на високите изисквания на обществото към администрацията. Основна цел е подобряване достъпа до административни услуги и повишаване на качеството им, постигнато чрез насърчаване участието на клиентите и служителите при обсъждане на услугите, начина им на предоставяне, необходимото качество и стандарти на изпълнение. Хартата сама по себе си не е юридически документ и не създава юридически права. Но тя помага на клиентите да разбират и защитават правата си по-добре, както и да изискват по-добро обслужване. Хартата на клиента подпомага също и работата на служителите от администрацията чрез по-ясно дефиниране на предоставяните от нея услуги.

### II. ПРИНЦИПИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ.

Административното обслужване се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията и Административнопроцесуалния кодекс, както и при гарантиране на :

- ❖ Равен достъп до административни услуги и до информация за административното обслужване;
- ❖ Любезно и отзивчиво отношение;
- ❖ Координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
- ❖ Надеждна обратна връзка;
- ❖ Качество на предоставяните услуги.

### III. СТАНДАРТИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

В процеса на административното обслужване, служителите в общинската администрация се ангажират да спазват следните общи стандарти:

#### 1. Отношение към клиентите:

Предоставяне на еднакъв достъп до услуги и равнопоставено 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 един клиент.

## 2. Информация за клиента.

Предоставяне на ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация на клиентите по начин удовлетворяващ техните потребности и чрез различни канали за достъп: информационни табла, дигитални , Интернет – страница.

## 3. Комуникация с клиенти.

Предоставяне на ясни, лесно разбираеми, пълни и точни обяснения, консултации, писмени отговори на клиентите.

## 4. Канали за достъп до информация и услуги и механизми за обратна връзка.

Писмени молби, жалби, запитвания се подават в деловодството на общината в гр. Копривщица ул. "Любен Каравелов" № 16. Деловодството се намира на първия етаж на сградата на Община Копривщица. Там може да се получи информация за предоставяните услуги от общинска администрация.

Работното време на администрацията е от 8,00 ч до 12,00ч. и от 13,00ч. до 17,00ч.

На входа на Община Копривщица е поставена кутия за сигнали за сигнали, жалби и предложения. Сигнали за корупция може да се подават също в деловодството на общината, на факс [07184/2104](tel:071842104), на телефон [07184/2124](tel:071842124) или чрез e-mail [obs\\_koprivshtica@abv.bg](mailto:obs_koprivshtica@abv.bg).

Ръководството на общината - Кмет, Заместник кмет, Секретар и Директори на дирекции приемат граждани през цялото работно време.

Подробна информация за административното обслужване и дейността на администрацията, както и информация за телефоните на различните служби, може да бъде получена на Интернет-адреса на общината: <http://www.koprivshitsa-bg.com>

## 5. Спазване на срокове.

Предоставяне на цялата необходима информация на клиента още при първия контакт с администрацията, уведомяването му за регламентираните законови срокове за получаване на административна услуга.

## 6. Отговорност и отчетност.

❖ Поемане на отговорност за работа 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 оценката за удовлетвореността на клиентите на период от шест месеца;

## **IV. НОРМАТИВНИ ДОКУМЕНТИ ОПРЕДЕЛЯЩИ ПРАВАТА НА КЛИЕНТА.**

Конституция на Република България Закон за администрацията

Закон за местното управление и местната администрация

Закон за административното производство

Административнопроцесуален кодекс

Закон за достъп до обществена информация

Закон за защита на класифицираната информация

Закон за защита на личните данни

Кодекс за поведение на служителите в държавната администрация

Други нормативни актове касаещи дейността на общинската администрация

## **V. ПРЕДОСТАВЯНИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ОБЩИНА КОПРИВЩИЦА.**

Подробна информация за вида на услугите, срока за предоставяне, необходимите документи може да получите както от служителите в общинска администрация, така и от Интернет –сайта на общината.

## **VI. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ.**

От потребителите на услуги се очаква:

- ❖ Да се отнасят с уважение към служителите , които ги обслужват;
- ❖ Предоставяне на пълна и точна информация, необходима за извършване на услугата и своевременно деклариране на настъпили промени в обстоятелствата;
- ❖ Да се отнасят позитивно и с доверие към възможностите, които Ви дават предоставяните услуги или информация;
- ❖ Да дават предложения за подобряване на административното обслужване чрез използване на предоставените комуникационни канали.

## **VII. НЕОБХОДИМО Е ДА СЕ ЗНАЕ:**

- ❖ Анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат;
- ❖ Общинската администрация си запазва правото да не дава отговор на жалби и оплаквания , съдържащи нецензурни изрази, неморални изказвания, уронващи престижа на институцията;
- ❖ Общинската администрация няма право да дава отговор на въпроси, свързани с лични данни и класифицирана информация;
- ❖ Всички стандарти на административното обслужване са регламентирани от закони, под законови нормативни актове и административни актове на Общински съвет - Копривщица.

Хартата е утвърдена от Кмета на Община Копривщица със Заповед № 527/ 06.08. 2008г.и е публикувана в интернет на адрес: <http://www.koprivshitsa-bg.com>

Настоящата харта влиза в сила от датата на утвърждаването ѝ. Тя ще се разглежда и актуализира периодично, съобразно настъпили устройствени изменения и допълнения на общинската администрация и в отговор на изискванията на клиентите ни.