



ОБЩИНА ПЛОВДИВ – РАЙОН “ЮЖЕН”

Харта на клиента

РАБОТИМ ЗА ХОРАТА

УТВЪРДИЛ: /П/

КОСТАДИН ЯЗОВ

Кмет на Район „Южен“

Дата: 05.02.2020 г.,

Заповед № 20Ю-РОА-50/05.02.2020 г.

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

С настоящата Харта на клиента, администрацията на район „Южен“, си поставя за цел удовлетворяване на все по-високите изисквания и очаквания на обществеността и бизнеса за качествено административно обслужване и висока професионална етика.

Хартата на клиента е обществен договор за партньорство и коректни взаимоотношения между районната администрация и ползващите нейните услуги - граждани, фирми, нестопански организации и др. потребители. Тя сама по себе си не е създаващ права и задължения юридически документ, но е полезна информация в посока – помагане на клиентите да разбират, търсят и защитават правата си по-добре, както и да изискват по-добро административно обслужване от служителите на район „Южен“.

Хартата е и стъпка напред към постигане изискванията на комплексното административно обслужване и на електронното управление.

ОСНОВНИ ЦЕЛИ НА ХАРТАТА

- * Подобряване достъпа до административни услуги;
 - * Предоставяне по-качествено административно обслужване;
 - * Насърчаване участието на клиентите и служителите при обсъждане на услугите - начина им на предоставяне, необходимото качество и стандарти на изпълнение;
 - * Да подпомага клиентите да разбират и защитават правата си, както и да изискват по-добро административно обслужване;
- За осъществяване на тези цели ние имаме нужда от Вашето съдействие и бихме оценили високо всяко изказано от Вас мнение, критика или препоръка.*

ПРИНЦИПИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Административното обслужване се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Закона за държавния служител, Административно-процесуалния кодекс, Наредбата за административното обслужване и др. нормативни документи, както и при гарантиране на:

- Равен достъп до услуги и до информация за административното обслужване;
- Различен достъп до административните услуги и информация за тях;
- Любезно и отзивчиво отношение на служителите към клиентите;
- Взаимодействие между всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
- Надеждна обратна връзка;
- Качество на предоставяните услуги;



ОБЩИНА ПЛОВДИВ – РАЙОН “ЮЖЕН”

- Отговорност и отчетност;
- 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 една година.

СТАНДАРТИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

- Предоставяне еднакъв достъп до услуги, информация и равнопоставеност на клиентите, независимо от техния пол, раса, народност, етническа принадлежност, религия, здравословно състояние, образование, убеждения, възраст, семейно положение и всякакви други признаци;
- Обслужване на клиентите от компетентни, отзивчиви и отговорни служители;
- Предоставяне на ясни, лесно разбираеми, пълни и точни обяснения, консултации, писмени и устни отговори;
- Спазване на регламентираното време за чакане (не повече от 20 мин.) при получаване на информация и/или обработване на документи при посещение на място и сроковете за изпълнение на заявените административни услуги; *Посочените срокове във връзка с административното обслужване на клиентите могат да не бъдат спазени при настъпване на форсмажорни обстоятелства;*
- Предоставяне възможности за избор на клиентите да ползват различни канали за достъп до административните услуги: на гишетата от фронт-офиса, по е-поща, на информационни табла, интернет – страница, телефон, устно заявяване и др.;
- Предоставяне необходимата информация при спазване на Закона за достъп до обществена информация, Закона за защита на личните данни и др. нормативни изисквания;
- Съвместна работа с други организации и институции за предоставяне на усъвършенствани, комплексни административни услуги, съобразени и с Вашите изисквания;
- Прилагане на мерки за противодействие на корупцията;
- Насърчаване клиентите да изразяват мнение за предоставяните от нас услуги.

ЗА ПОСТИГАНЕ НА ПОСТАВЕНИТЕ ЦЕЛИ И СТАНДАРТИ, НИЕ СЕ ЗАДЪЛЖАВАМЕ:

- ✓ Да се отнасяме с внимание и уважение към гражданите, като зачитаме тяхното лично достойнство;
- ✓ Да изпълняваме професионално, компетентно и отговорно служебните си задължения;
- ✓ Да извършваме в срок поисканите услуги;
- ✓ Да се произнасяме в срок по поставени въпроси, жалби, предложения и сигнали;
- ✓ Да консултираме клиентите за възможности и последващи действия при извършване на услугата – цени, срокове, решения, възражения и др.;
- ✓ Да предоставяме необходимата информация още при първия контакт;
- ✓ Да носим персонална отговорност за работата си;
- ✓ Да се идентифицираме чрез картата с имената, длъжността ни;
- ✓ Да посочваме компетентен за изпълнението на услугата орган;
- ✓ Да предоставяме и др. полезна информация;
- ✓ Да анализираме получената информация от обратната връзка с клиентите и да предприемаме необходимите действия за подобряване качеството на предоставяните услуги.



ОБЩИНА ПЛОВДИВ – РАЙОН “ЮЖЕН”

ОСИГУРЯВАНЕ НА КАНАЛИ ЗА ДОСТЪП ДО ИНФОРМАЦИЯ И УСЛУГИ, И МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА

- Подробна информация за административните услуги и дейността на администрацията може да бъде получена от информационното табло, от служителите на фронт-офиса и на интернет- адреса на Района: www.south.plovdiv.bg
- Работното време на администрацията съгласно Устройствения правилник е от 08.30 ч. до 12.00 ч. и от 12.30 ч. до 17.00 ч.;
- В район “Южен “ - община Пловдив има кутия за Вашите предложения, жалби, сигнали за корупция и анкетни карти за обратна връзка с вас.
- Писмени сигнали, предложения, заявления, жалби и запитвания се подават в деловодството на административната сграда на ул. “Македония” № 73А, внесени на ръка или чрез пощенска или куриерска услуга, както и устни искания, които се отразяват в писмен протокол по образец;
- На тел. 032/276 110 ; 032/276 149 гражданите могат да получат информация за структурата и приема на граждани в районната администрация;
- На тел.032/ 276 115 могат да се подават и сигнали за корупция;
- Сигнали и предложения могат да се подават както писмено, така и по електронен път чрез **контактната форма на сайта** на Района и/или на e-mail: signal_ujen@abv.bg

ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТАТА СЪС СИГНАЛИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ЖАЛБИ

- ✓ Постъпилите предложения, жалби и сигнали се регистрират в деловодната система и се насочват по компетентност;
 - ✓ Определените служители извършват необходимите действия във връзка с изпълнението;
- Срокът за отговор е до 30 дни след датата на регистрирането им в деловодната система, освен ако в специален закон е предвидено друго. - чл. 5а, ал. 3 от Закона за администрацията. *(По искане за издаване на акт /документ/ - до 30 дни; За издаване на индивидуален административен акт - 14 дни.; Срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата или електронната поща, е до 7 дни; Когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган – 14 дни. - чл. 20, ал.1, т. 3 от Наредбата за административното обслужване);*
- ✓ Решението по сигнала се взема най-късно в двумесечен срок от постъпването му. Когато особено важни причини налагат, срокът може да бъде продължен от по-горестоящия орган, но с не повече от един месец, за което се уведомява подателят;
 - ✓ Предложенията, жалбите и сигналите, които са подадени до некомпетентни органи, се препращат не по-късно от 7 дни до съответните компетентни органи, с изключение на случаите в които се установи, че проблемът вече е поставен и пред тях;
 - ✓ Становище на предложение на гражданите се взема най- късно 2 месеца, след неговото постъпване и се съобщава в 7 дневен срок на подателя. При сложни въпроси, срокът на решението може да се удължи до 6 месеца. - чл. 118 от АПК.

ВАЖНО Е ДА СЕ ЗНАЕ:

- ❖ Анонимни сигнали, жалби и оплаквания не се разглеждат, освен в случаите, когато поставеният проблем застрашава здравето и сигурността на гражданите;
- ❖ Не се разглеждат и сигнали/жалби, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години;
- ❖ Районната администрация си запазва правото да не дава отговор на сигнали, жалби и предложения, които съдържат нецензурни изрази, немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на институцията;



ОБЩИНА ПЛОВДИВ – РАЙОН “ЮЖЕН”

❖ Сигнали, подадени повторно по въпрос, по който има решение, не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства – чл. 124, ал.1 от АПК;

❖ Районната администрация е определила ред и предоставя различни възможности на клиентите за достъп до обществена информация;

❖ Искания, сигнали, жалби и предложения извън правомощията на общинска администрация се препращат незабавно до съответните компетентни органи, за което се уведомява подателя;

❖ Администрацията няма право да дава отговори на въпроси, свързани със защита на личните данни и/или с класифицирана информация;

❖ Всички стандарти на административното обслужване са нормативно регламентирани в Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация, в закони, подзаконовни нормативни актове и актове на Общински съвет – Пловдив;

ОТ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ СЕ ОЧАКВА:

- Да се отнасят с уважение към служителите, които ги обслужват и да не проявяват агресивно, обидно и/или арогантно поведение;
- Да бъдат търпеливи и внимателни и към останалите клиенти;
- Да предоставят достоверна, пълна и точна информация, необходима за извършване на услугата;
- Да се отнасят позитивно и с доверие към възможностите и служителите, които предоставят услуги или информация;
- Да изразяват свободно /в духа на добрия тон и взаимно уважение/ мнението си;
- Да правят предложения за подобряване на административното обслужване чрез използване на предоставените комуникационни канали.

НОРМАТИВНИ АКТОВЕ, ОПРЕДЕЛЯЩИ ПРАВАТА НА КЛИЕНТА:

- ✚ Конституция на Република България;
- ✚ Закон за администрацията;
- ✚ Закон за местното управление и местната администрация;
- ✚ Административно-процесуален кодекс;
- ✚ Кодекс за поведение на служителите в държавната администрация;
- ✚ Устройствен правилник на район „Южен“ - община Пловдив;
- ✚ Закон за достъп до обществена информация;
- ✚ Закон за защита на класифицираната информация;
- ✚ Закон за защита на личните данни;
- ✚ Наредба за административното обслужване;
- ✚ Други закони и подзаконовни нормативни актове, касаещи дейността на администрацията;
- ✚ Решения, наредби и правилници и приети от Общински съвет – Пловдив.

