



УТВЪРДИЛ  
КМЕТ: /ГЕНЧО ГЕНЧЕВ/

## ХАРТА НА КЛИЕНТА

Хартата за права на потребителя на административни услуги е необходимост, защото цели удовлетворяване на нуждите и очакванията на гражданите, чрез прилагане на качествено обслужване на населението и юридическите лица, законосъобразност в управлението на общинската собственост, прозрачност и ефективност в дейността на администрацията. Местното самоуправление се изразява в правото и реалната възможност на гражданите и избраните от тях органи да решават самостоятелно всички въпроси от местно значение, които законът е предоставил в тяхната компетентност.

Дейността на общинската администрация се основава на принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и координация. Следвайки тези принципи и считайки, че органите на местното самоуправление са една от главните основи на всяко демократично устройство, предлагаме на Вашето внимание настоящата Харта на клиента.

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

- Да подобрим достъпа до услуги, като подробно Ви информираме за Вашите права, за това откъде и как можете да получите съответните административни услуги;
- Постигане на високо качество на предоставяните услуги, като намалим личните Ви разходи и време за получаване на услуги и осигурим добро отношение и желание за съдействие от страна на служителите, които Ви обслужват;
- Постигане на прозрачност и отзивчивост, като Ви осигурим възможност за комуникация с любезни и добре информирани служители по време на целия процес на административното обслужване;
- Да Ви насърчим да изказвате мнението си за получаваните от Вас услуги.

За постигането на тези цели ние се задължаваме:

- Да предоставяме еднакъв достъп до услугите и равнопоставено отношение към всички клиенти, независимо от техните потребности, социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения;
- Да се държим професионално и да се отнасяме с уважение към всеки от Вас, като Ви представяме ясна, пълна и точна информация в съответствие с нашите правомощия и задължения;
- Да Ви предоставим равен достъп до каналите за информация включващи: „Информационен център”, телефонна централа, интернет страница, електронна поща и други, в зависимост от Вашите потребности;
- Да осигуряваме открита и предразполагаща обстановка, където клиентите с различни потребности да получат дължимото внимание и уважение при административното обслужване;



• Да спазваме сроковете, според които клиентът има право да получи цялата необходима информация и консултации още при първия контакт с администрацията независимо от използвания канал за достъп, отговор на телефонни обаждания, писмени запитвания и жалби в рамките на установените от администрацията срокове и своевременно уведомление в случай, че срокът се налага да бъде удължен, причините за това и крайният срок за отговор;

• Да Ви осигурим лесно достъпен начин за предоставяне Вашите мнения, чрез електронна поща и жалби /за изразяване на негативни отзиви/, с цел да бъдат взети под внимание и удовлетворени изменящите се обществени нужди;

• Да спазваме конфиденциалност относно Вашите запитвания; Да вземаме отношение по всяко предложение и сигнал, които не са анонимни или недоказани, относно качеството на работа на нашите служители и да ви уведомяваме за предприетите мерки;

• Да управляваме ефективно наличните ресурси по начин, който да е максимално полезен за обществото и да поемаме отговорност за работата на администрацията.

#### **В замяна очакваме от Вас:**

- Да се отнасяте с уважение към служителите, които Ви обслужват;
- Да предоставяте пълна и точна информация, необходима за предоставянето на съответната услуга;
- Да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари, за да подобрим качеството на услугите, които Ви предоставяме.

Важно е да се знае:

- Анонимни сигнали и предложения не се разглеждат.
- Общинска администрация си запазва правото да не дава отговор на въпроси, сигнали и предложения, които съдържат нецензурни изрази, немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на институцията.
- Общинска администрация няма право да дава отговор на въпроси, свързани със защита на личните данни и класифицираната информация;

**Вие можете да се свържете с нас за да получите информация или изкажете мнение по следните начини:**

- Като ни посетите или ни пишете на адреса на Общинска администрация в гр. Свищов, ул. "Цанко Церковски" №2 или на електронна поща: [obshtina@svishtov.bg](mailto:obshtina@svishtov.bg);
- Можете да използвате и телефони 0631/68 132 ; Факс: 0631/ 60 504;
- Информация можете да получавате всеки работен ден от 8.00 до 17.30 часа
- Подробности за извършваните от нас административни услуги можете да намерите по всяко време чрез интернет на адрес: [www.svishtov.bg](http://www.svishtov.bg)

Хартата на клиента можете да намерите в Общинския център за административно обслужване и информация на гражданите. Тя ще се преразглежда и актуализира периодично, съобразно настъпили устройствени изменения и допълнения в дейността на общинска администрация и в отговор на изискванията на клиентите ни.

Вие имате право на по-добър достъп до услуги, извършвани качествено, при пълна прозрачност и ясни процедури. Ние сме готови с нашите действия да гарантираме вашите права.