



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ  
**ОБЩИНА ЦАРЕВО**

8260 гр. Царево, ул. "Хан Аспарух" 36 тел.: 0550/520 25, факс: 0550/520 03,  
e-mail: city@tzarevo.net, web-site: tzarevo.net

# ХАРТА

## НА КЛИЕНТА НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

### ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Хартата на клиента на административни услуги се създава на основа Стратегията за модернизиране на държавната администрация – от присъединяване към интегриране, приета с Решение № 465 на Министерски съвет от 09.07.2002 г. и Планът за изпълнение на Стратегията за модернизиране на държавната администрация – от присъединяване към интегриране, приет с Решение № 671 на Министерски съвет от 2003 г.

**Общинската администрация подпомага кмета при осъществяване на правомощията му, осигурява технически дейността му и извършва дейности по административното обслужване на гражданите и юридическите лица.**

В резултат на провежданата политика по внедряване на Система за управление на качеството по смисъла на Европейския стандарт БДС EN ISO 9001:2000, общинската администрация цели да постигне подобрене на дейността си и да спечели доверието и уважението на своите клиенти.

Основните цели, които си поставяме с настоящата Харта на клиента и стандарти за административно обслужване са:

- **подобряване 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 получаването им 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.**
- **намаляване възможностите за корупция;**

**Стратегически цели на административното обслужване в Общинската администрация – Царево:**

1. Открито общуване и осигуряване на пълна и точна информация по достъпен и отзивчив начин на потребителите на административни услуги относно предоставяните от администрацията услуги и сроковете за тяхното изпълнение и улесняване и насърчаване достъпа до услуги чрез различни канали.
2. Съвместна работа с други организации за предоставяне на усъвършенствани, комплексни услуги съобразени с изискванията на потребителите.

3. Изграждане на комуникационна връзка между администрацията и потребителите на услуги за отчитане на техните мнения и оплаквания и създаване на система за измерване удовлетвореността на клиентите.
4. Постоянно усъвършенстване и подобряване качеството на работа при административното обслужване.

**За постигането на тези цели ние се задължаваме:**

- да се държим професионално и да се отнасяме с уважение и търпение към всеки от Вас;
- да спазваме принципите на равнопоставеност към всички клиенти;
- да бъдем коректни с Вас като предложим оптимално решение за вашия проблем;
- да Ви предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация чрез различни комуникационни средства и по начин, удовлетворяващ Вашите потребности;
- да предоставяме исканите от Вас услуги в съответствие с нашите стандарти на обслужване;
- да спазваме конфиденциалност относно Вашите запитвания и жалби;
- да Ви осигурим ясен, широко разгласен и лесно достъпен начин да предоставяте Вашите мнения, коментари, похвали и оплаквания от качеството на административното обслужване;
- да довеждаме до Вашето знание резултатите от анализа на нашата работа;
- да Ви се извиним при допуснатата неточност или загуба на време, възникнала от наша страна при обслужването Ви.

**В замяна, очакваме от Вас:**

- да се отнасяте с уважение към служителите, които Ви обслужват и да не проявявате агресивно поведение;
- да бъдете внимателни и търпеливи към останалите ни клиенти;
- да се отнасяте с доверие към възможностите, които ви дават предоставените услуги или информация;
- 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.

**Вие можете да се свържете с нас и да получите информация по следните начини:**

- като ни посетите или ни пишете на адреса на общината - гр. Царево, ул. "Хан Аспарух", № 36
- можете да оставите Вашите писмени мнения, предложения и въпроси в кутиите до източния вход на сградата на общинската администрация
- може да използвате телефоните на общината 0550/55050, 0550/55052, 0550/55010
- информация можете да получавате всеки работен ден от 08.00 до 12.00 и от 13.00 до 16,30 часа в Центъра за административно обслужване.
- подробности за извършваните от нас административни услуги, необходимите документи и дължимите такси можете видите на таблата в Центъра за административно обслужване, както и да намерите по всяко време чрез Интернет на адрес: [www.tzarevo.net](http://www.tzarevo.net)

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

По жалба срещу незаконни или неправилни, или пораждащи съмнение за корупция действия или бездействия 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 въпроси, сигнали, жалби и оплаквания, 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;**

**Всички стандарти на административното обслужване са нормативно регламентирани от закони и подзаконови нормативни актове, както и от Наредби, приети от Общинския съвет - Царево. С тях можете да се запознаете в Интернет-страницата на общината или да получите на хартиен носител срещу съответната такса.**