

УТВЪРЖДАВАМ:
КМЕТ НА ОБЩИНА ВЕНЕЦ:
НЕХРИБАН АХМЕДОВА

**ХАРТА
НА КЛИЕНТА
НА ОБЩИНА ВЕНЕЦ**

Съдържание:

1. Политика за управление на Община Венец
2. Мисия и цели на Община Венец
3. Стандарти за обслужване на потребителите на административни услуги, предоставяни от Община Венец.

ПОЛИТИКАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ОБЩИНА ВЕНЕЦ

като се ангажира да работи за:

Задоволяване на потребностите на гражданите и юридическите лица на територията на община Венец чрез устойчив икономически растеж, повишаване на конкурентноспособността на общинската икономика, подобряване качеството на административните услуги и качеството на живот на населението в условията на прозрачност, законосъобразност, ефективност и ефикасност в действията на свободна от корупция администрация и в съответствие с изискванията за непрекъснато подобряване на свързаните с околната среда обстоятелства и за предотвратяване на замърсяванията в Общината, осигуряване и поддържане на здравословни и безопасни условия на труд и минимизиране на рисковете за човешкото здраве за всички работещи от и за името на Община Венец.

МИСИЯ

Мисията на Община Венец е да обслужва обществения интерес ефективно и ефикасно, при максимален резултат и качество на обслужването, с минимален разход на финансови и човешки ресурси.

СТРАТЕГИЧЕСКИ ЦЕЛИ

1. Осъществяване на законосъобразно местно самоуправление в условията на прозрачност, ефективност и ефикасност при административното обслужване.
2. Оптимизиране на общинското предлагане и оказване на публични услуги.

3. Улеснение на гражданите и юридическите лица при получаване на информация относно видовете административни услуги, при регистриране заявленията за услуги, при получаване на справки за текущото състояние на преписките, при получаване на информация за сроковете.

4. Повишаване на качеството на работата по административното обслужване на Община Венец.

5. Пресичане на прекия контакт между искащия услугата и служителят от администрацията, реално работещ върху предоставянето на услугата, предвид ограничаване възможностите за корупция.

НЕПОСРЕДСТВЕНИ ЦЕЛИ:

1. Оптимизиране на процедурите по предоставяне на услуги;

2. Намаляване размерът на разходите /изразено в пари и време/, необходими за извършването на административните услуги от общинска администрация;

3. Елиминирание възможните корупционни практики;

4. Създаване на добронамерена, делова обстановка за потребителите на административни услуги, предоставяни от Община Венец;

5. Осъществяването на контрол върху дейността на служителите в общинска администрация, работещи по предоставянето на административните услуги.

СТАНДАРТИ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ

НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОБЩИНА ВЕНЕЦ

	СТАНДАРТ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ
Отношение	<ol style="list-style-type: none">1. Ние се ангажираме да имаме вежливо, любезно и отзивчиво отношение към всеки потребител на административни услуги, предоставяни от Община Венец.2. Ние се ангажираме да изслушаме Вашите молби и сигнали.3. Ние се ангажираме да се отнасяме с внимание и загриженост към Вашите проблеми.4. Ние се ангажираме, при наличие на нормативни препятствия да търсим алтернативно решение на всеки Ваш проблем, свързан с предоставяните от Община Венец административни услуги.5. Ние се ангажираме да се отнасяме с професионализъм, като не проявяваме субективно отношение и спазваме принципите за равнопоставеност.

<p>Информация</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ние се ангажираме да Ви предоставяме необходимата информация за предлаганите от Община Венец административни услуги в пълен обем и по достъпен за Вас начин. 2. Ако Вашите въпроси не са от компетентността на Община Венец, ние се ангажираме да Ви насочим към съответното звено или институция, които могат да Ви отговорят. 3. Всеки може да получи информация относно предоставяните от община Венец услуги от: <ul style="list-style-type: none"> - <u>Център за услуги и информация на граждани</u> - <u>На телефони:</u> 05343 2190; 2191,2163; - <u>Информационните табла:</u> във фойето на общината; - <u>приемните дни</u> със ръководството на общинска администрация (всеки ден през работно време и без предварително записване): сутрин от 8.00 до 12.00 часа <p>След обяд – 12.30 до 16.30 часа</p> <p>Ние се ангажираме да вземем под внимание всяко Ваше <u>предложение</u> за допълнение и/или изменение в предоставяната информация, което Вие сте отбелязали в:</p> <ul style="list-style-type: none"> - писмен сигнал, подаден в кутията във фойето на общината или в Центъра за услуги и информация на граждани; - попълнена анкетна карта, предоставена от нас.
<p>Равнопоставеност</p>	<p>Ние се ангажираме да предоставим еднакъв достъп до услугите ни и равнопоставено отношение към всеки, който търси административна услуга, независимо от социално положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност или религиозни убеждения.</p>
<p>Прозрачност</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ние се ангажираме да осигуряваме прозрачна процедура за приемане, обработване и докладване на молби, предложения, сигнали и жалби на граждани. 2. Ние се ангажираме да предоставим ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация, обяснения и образци, удовлетворяващи потребностите на гражданите, търсещи административна услуга. 3. Вие винаги ще бъдете уведомявани за името на служителя, с когото разговаряте по телефона или в Центъра за услуги и информация. 4. Ние се ангажираме да Ви информираме за всеки възможен вариант за решаването на Вашия проблем, като Ви запознаем подробно с предимствата и недостатъците на всеки вариант.

	<p>5. Ние се ангажираме да извършим проверка, при оплаквания относно извършването на административни услуги, както и да Ви информираме за резултатите от нея.</p>
Спазване на сроковете	<p>1. Ние се ангажираме да Ви предоставим необходимата информация още при първия установен контакт с нас.</p> <p>2. Ние се ангажираме да осъществим исканата административна услуга в законоопределените срокове.</p>
Обратна връзка и комуникация	<p>1. Ние се ангажираме активно да търсим Вашите <u>предложения, мнения, коментари, сигнали и оплаквания</u>, които можете да дадете, като използвате:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Поща; ; • Кутията във фойето на общината; • Анкетни карти; • Служителя за връзки с обществеността; • Съдействието на Кмета, Зам.кметовете и Секретаря на Община Венец. <p>2. Ние се ангажираме да анализираме Вашите предложения, коментари, похвали и оплаквания и да предприемаме съответните действия, когато те са в компетенциите на Община Венец.</p> <p>3. Ние се ангажираме да отговорим писмено на всяка, подадена в писмена форма молба и/или жалба от Вас по повод лошо администриране в 7-дневен срок от получаването /освен в случаите, когато е необходимо извършването на проверка/.</p>
Отговорност	<p>1. Ние се ангажираме да измерваме удовлетвореността на потребителите на административни услуги от нашата дейност и да предприемаме необходимите действия за повишаването ѝ.</p> <p>2. Ние се ангажираме да извършваме административните услуги съобразно законите и да носим отговорност за качествено и сръчно им изпълнение.</p>

Уважаеми съграждани,

Всеки потребител на административни услуги, предоставяни от Община Венец може да изрази своето мнение, предложение, жалба за неизпълнение на стандартите от нашите служители.

На всички писмено подадени молби и жалби общинска администрация отговаря писмено в 7-дневен срок от получаването на молбата/жалбата. В случаите, когато е необходима проверка, срокът на отговор е 1-месец.

/Забележка: На анонимно подадени жалби и молби не бихме могли да отговорим./

Хартата на клиента е изработена и приета на основание чл.21, ал.1 от Наредбата за общите правила за организация на административното обслужване /обн.ДВ бр.78 от 26.09.2006 година/, Стратегията за модернизация на държавната администрация и Концепция за подобряване на административното обслужване.

Приложеният Каталог на предоставяните услуги от община Венец е неразделна част от настоящата Харта на Клиента.