

ХАРТА НА КЛИЕНТА

и собствени стандарти за качествено административно обслужване в Община Самуил

Всеки член на обществото има еднакъв достъп до услугите, които предоставя Община Самуил.

При осъществяването на своята дейност Общинска администрация-Самуил се ръководи от принципите на законност, прозрачност, достъпност, координация и гарантиране интересите на населението и администрацията. Главна цел на настоящата Харта е да се подобри достъпа на гражданите до административното обслужване и неговото качество.

За постигането на тази цел Община Самуил приема следните стандарти за административно обслужване:

1. Внимание и уважение към гражданите, зачитане на тяхното лично достойнство;
2. Консултиране на клиентите за всички възможности и последващи действия при извършване на услуга – цени, срокове, решения, възражения, оплаквания и др.;
3. Компетентно и отговорно решаване на поставяните проблеми;
4. Извършване на услуги на високо професионално ниво;
5. Анализиране на получената обратна информация от клиентите и предприемане на необходимите действия за подобряване качеството на предоставяните услуги;
6. Осигуряване на достъп до Фронт офиса на хора с увреждания и обстановка на внимание и уважение при административното обслужване;
7. Предоставяне на ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация чрез различни комуникационни средства по начин, удовлетворяващ потребностите на гражданите;
8. Отговор в срок на поставените въпроси, както и извършване в срок на исканите услуги;
9. Измерване и публикуване на оценките за удовлетвореността на клиентите.

Водени от желанието да предоставим възможно най-доброто обслужване на клиентите си, както и да печелим тяхното доверие ние се ангажираме:

- Да предоставяме вежливо и качествено обслужване на всеки;
- Да предоставяме пълна информация относно нашата дейност чрез различни комуникационни средства на всеки, който се обърне към нас;
- Да отговаряме на всички запитвания, във възможно най-кратки срокове и в съответствие с приетите стандарти на обслужване;
- Да ви насочим към съответната институция, когато вашето искане не е от компетенциите на Община Самуил;
- Да разглеждаме вашите сигнали и предложения;
- Да анализираме получените оплаквания, предложения и коментари регулярно и да ви уведомяваме за предприетите действия;
- Да противодействаме на възможностите за корупция.

От вас, клиентите, очакваме:

- Да се отнасяте с уважение към служителите, които ви обслужват;
- Да предоставяте пълна и точна информация, необходима за извършването на съответната услуга;
- Да изберете начина за получаване на информация и начина на подаване на заявление за извършване на услуга;
- Да отправяте своите мнения, оплаквания и сигнали за лошо или некомпетентно администриране и обслужване в "Регистър на оплакванията" /намиращ се в "деловодството" на общинската администрация/;

- Да изразявате свободно и доброволно своите мнения, предложения и коментари, за да се подобри качеството на услугите.

За връзка и контакт с нас можете:

- Да ни посетите или пишете на адрес: пк. 7454, с.Самуил, ул."Хаджи Димитър" № 2.
- Да внесяте сигнали и предложения в "Деловодство", партерен етаж, стая 103 или да изпратите по пощата на адреса на Община Самуил;
- Да получавате информация и услуги всеки работен ден от 8.00 до 17.00 часа непрекъснато;
- Да бъдете консултирани и насочени за решаване на поставените проблеми на всички публично обявени телефони на Община Самуил;
- Да отправяте въпроси по интересувачи ви теми на обявените E-mail адреси до служители със съответната компетенция;
- Да получавате подробности за извършваните от нас административни услуги и чрез Интернет на адрес: www.samuil.eu.

Важно е да знаете, че:

- Анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат, освен в случаите, когато поставеният проблем застрашава здравето и сигурността на гражданите;
- Общинската администрация си запазва правото да не дава отговор на въпроси, поставени в сигнали и предложения, които съдържат нецензурни изрази и/или немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на институцията;
- Общинската администрация няма право да дава отговор на въпроси, свързани със защита на личните данни и класифицираната информация;

Общинска администрация-Самуил е отворена към вашите предложения и сигнали. Те ще ни помогнат да подобрим стандартите на административното обслужване.

За нас е важно да получаваме вашите предложения и сигнали, за да можем да анализираме получената информация и да предприемаме необходимите действия за подобряване качеството на предоставяните услуги. За изграждане на доверие между Вас и нашата администрация, ние ще огласяваме публично действията, които сме предприели в отговор на вашите предложения.

Общинска администрация-Самуил