



ОБЩИНА РУДОЗЕМ

ОБЛАСТ СМОЛЯН

4960 Рудозем, бул. "България" 15, тел.: 0306/99199, факс: 0306/99141
e-mail: obrud@abv.bg; rudozem@gmail.com; www.rudozem.bg

Основната цел на Хартата на клиента е да се подобри качеството на административното обслужване в Община Рудозем.

За осъществяване на тези цели ние имаме нужда от Вашето съдействие и бихме оценили високо всяко изказано от Вас мнение, критика или препоръка относно нашата стъпка в посока удовлетворяване на Вашите изисквания към нас и нашата работа.

Усилията на нашата администрация във връзка с административното обслужване са насочени към постигането на:

- Ефикасна организация на работата с клиентите и облекчаване на процедурите;
- Предоставяне на достъп до услугите чрез различни канали.
- Улеснение за гражданите и юридическите лица при получаване на информация за видовете административни услуги, необходимите документи за услугата, начина на приемане на заявленията за услуги, получаването на справки за текущото състояние на преписките, информация за сроковете.
- Повишаване качеството на предоставяната услуга, като съдействаме максимално за намаляване на личните разходи и времето за получаване на услугата.
- Предоставяне на ясни процедури за всяка от извършваните услуги.
- Създаване на обстановка за отзивчиво, вежливо и качествено обслужване на потребителите на административни услуги при осигуряване на равен достъп до услугите;
- Подобрена координация между звената в общината и контрол върху дейността на служителите, работещи по предоставянето на административни услуги;
- Ефикасни условия за обратна връзка
- Повишено участие от Ваша страна в разработването на оптимални механизми за обслужване;
- Отстраняване възможностите за корупция при предоставянето на услуги;

За да постигнем тези цели е необходимо Вие:

- Да се отнасяте с уважение и разбиране към служителите, които Ви обслужват;
- Да предоставяте пълна и точна информация и необходимата документация за извършването на съответната услуга;
- Да спазвате изискванията на процедурата по предоставяната Ви услуга;
- Да изразявате свободно своето мнение, предложения, коментари относно нашата работа с оглед подобряване качеството на услугите.
- А нашата задача е:
- Да Ви предоставяме ясна, точна и пълна информация чрез различни и удобни за Вас комуникационни средства и по начин, удовлетворяващ Вашите потребности;
- Да Ви предоставяме заявените от Вас услуги в съответствие с нашите процедури на обслужване при спазване на необходимите нормативни актове;
- Да съблюдаваме Вашите права, като не проявяваме субективно отношение
- Да осигурим начин да предоставяте Вашите мнения, коментари и оплаквания относно качеството на административното обслужване;
- Да се държим професионално, коректно, с уважение, внимание и разбиране към всеки от Вас;
- Да спазваме конфиденциалност относно всички Ваши запитвания, молби и жалби;
- Да анализираме регулярно получените оплаквания, предложения и коментари и да Ви уведомяваме за предприетите действия

При предоставянето на административни услуги ОБА - гр.Рудозем се ръководи от следните нормативни актове:

- Закон за административното обслужване на физическите и юридическите лица;
- Административно-процесуален кодекс;
- Закон за администрацията;
- Закон за държавния служител;
- Закон за защита на личните данни;
- Кодекс за поведение на служителите;
- Устройствен правилник на ОБА - гр.Рудозем.

* За да получите качествена и в регламентирания срок услуга, очакваме Вашето съдействие като:

- спазвате и отговаряте на изискванията, посочени в действащите в страната нормативни актове *
- пестите Вашето и нашето време и усилия, като не допускате непълноти и неточности по предоставените от Вас документи.

* Вие можете да подадете Заявление (по образец) за извършване на желаната от Вас административна услуга и необходимите документи, както и да получите в регламентирания срок готовия заявен в услугата документ в:

- Деловодството на ОБА — гр.Рудозем.

* Информация за движението на Вашата преписка можете да получите лесно и бързо в деловодството на Общината, като съобщите входящия номер, под който е постъпило Вашето искане.

* В случай, че:

- не сте удовлетворени от начина на обслужване или
- имате някакви оплаквания относно незаконни или пораждащи съмнение за корупция действия, както и бездействия на служители, ние искаме да знаем за това.

Моля да ни информирате, като се обърнете лично или чрез писмо към секретаря на Общината.

Ще бъде извършена необходимата проверка и ще бъдете уведомени възможно най-бързо на оставените от Вас пощенски или електронен адрес, и телефон.

* Ние поемаме отговорност за работата на нашите служители в процеса на предоставяне на административните услуги и спазване на утвърдените правила за обслужване.

Ние се ангажираме да измерваме удовлетвореността на потребителите на административни услуги и да предприемаме необходимите действия за нейното повишаване.

Ние се ангажираме да отговорим писмено на всяка подадена в писмена форма жалба от Вас по повод лошо администриране в 7-дневен срок от получаването (освен в случаите, когато е необходимо извършването на проверка).

* За нас е необходимо и важно

Да получаваме вашите мнения, предложения, допълнения и забележки относно работата на служителите на нашата администрация, за да подобрим качеството на предоставяните услуги.

Настоящата Харта е отворена за изменения и допълнения, съобразени с Вашите нужди и изисквания.

Общинска администрация - Рудозем