



ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ ЯМБОЛ

НАРЪЧНИК НА ИНТЕГРИРАНАТА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ

Приложение 6

Общодостъпно

ХАРТА НА КЛИЕНТА

I. ЦЕЛ, ПРИНЦИПИ, ПРИОРИТЕТИ

Обществените нагласи и очакванията на гражданите и бизнеса към общинската администрация при административното обслужване и необходимостта от подобряване на бизнес средата налагат ново преосмисляне на политиката в тази област. Общинската администрация не функционира сама за себе си, а заради гражданите, отстранявайки максимално условията за корупция. Базирайки се на добрите европейски практики, администрацията следва да извежда като ключов момент в действията си фокуса към потребителя на услуги.

Основна цел на общинската администрация е да подобрява достъпа до административните услуги и да повишава качеството им, като спазва принципите за максимално зачитане и удовлетворяване правата и законните интереси на гражданите.

За тази цел общинската администрация се стреми да развие всички начини за подобряване на административното обслужване – подобряване на нормативната база; интегриране на информация, процеси и услуги; подобряване на бизнес средата, изграждане на електронна община и др. Стратегическите насоки и ролята на администрацията са очертани в Концепцията за подобряване на административното обслужване в контекста на принципа “едно гише” и Базисния модел на обслужване на “едно гише”, приети с Решение № 878 на Министерския съвет от 2002 г.

Общото виждане за подобряване на административното обслужване, което е част от функциите на общинската администрация се основава на приетите от правителството принципи:

1. Отнасяйте се към всички потребители равнопоставено, честно и любезно;
2. Общувайте открито и осигурявайте пълна информация;
3. Консултирайте се с всички заинтересовани страни и насърчавайте непрекъснато усъвършенстване;
4. Въведете механизми за обратна връзка от клиента и извличайте поуки от направените коментари;
5. Насърчавайте достъпа до услуги чрез различни канали;
6. Работете съвместно, за да предоставяте усъвършенствани, комплексни услуги;
7. Създавайте и популяризирайте стандарти за обслужване и публикувайте резултатите от дейността според тези стандарти;
8. Извършвайте, измервайте и публикувайте оценките за удовлетвореността на клиентите.

За тази цел общинската администрация се ангажира да извърши следното:

- да разработи стандарти за извършване на качествено административно обслужване;
- да разработи система за следене изпълнението на поетите в хартата ангажименти;
- да информира клиентите за постигнатите резултати и бъдещите подобрения;
- да изгради партньорски взаимоотношения с граждани, бизнеса, НПО и други;
- да подобри 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;



ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ ЯМБОЛ

НАРЪЧНИК НА ИНТЕГРИРАНАТА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ

Приложение 6

Общодостъпно

ХАРТА НА КЛИЕНТА

- постигане на прозрачност и отзивчивост, като Ви осигурим възможност за комуникация с любезни и добре информирани служители по време на целия процес на административно обслужване;
- да Ви насърчим да изказвате мнението си за получаваните от Вас услуги.

С тази харта искаме да Ви запознаем с услугите, които нашата администрация предоставя на потребителите. Искаме да Ви информираме за нивото на обслужване, на което можете да разчитате от страна на нашите служители. Да споделим какво очакваме от Вас и както да предприемете, ако стандартите не се изпълняват и не сте доволни от нивото на обслужване.

Периодично Хартата на клиента се актуализира, за да бъде в съответствие с настъпилите изменения в нашите дейности и за да отговаря на променящите се потребности на потребителите ни.

II. СТАНДАРТИ ЗА ИЗВЪРШВАНЕ НА КАЧЕСТВЕНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Отношение към клиента

- предоставяне на еднакъв достъп на услугите и равнопоставено отношение към всички клиенти, независимо от техните потребности, социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения;
- любезно и отзивчиво отношение към всички клиенти, независимо от техните потребности, социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения;
- спазване на конфиденциалност относно запитвания и жалби на всеки клиент, независимо от техните потребности, социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения;

Информация за клиента

- предоставяне на ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация на клиентите по начин, удовлетворява техните потребности чрез:
 - разработените нормативни и вътрешни стандарти за обслужване;
 - различните канали за достъп: информационни табла, брошури, Интернет страница и други;

Комуникация с клиента

- уведомяване на клиентите за името на служителя, с когото разговаря по телефона или при личен контакт.
- предоставяне на ясни, лесно разбираеми, пълни и точни обяснения и консултации на клиентите за процеса за предоставяне на услуги по начин, удовлетворяващ техните потребности.
- предоставяне на ясни, лесно разбираеми, пълни и точни устни отговори на запитвания на клиенти при лични контакти;
- предоставяне на ясни, лесно разбираеми, пълни и точни отговори и решения на писмени заявления за услуги, запитвания и жалби.



ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ ЯМБОЛ

НАРЪЧНИК НА ИНТЕГРИРАНАТА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ

Приложение 6

Общодостъпно

ХАРТА НА КЛИЕНТА

Канали за достъп до информация и услуги

- предоставяне на равен достъп до информация и услуги чрез множество различни канали, включващи Център за услуги и информация, поща, Интернет страница, електронна поща и други
- предприемане на всички възможни мерки с цел улесняване на достъпа до услуги на всички клиенти, включително тези в неравностойно положение.
- осигуряване на открита и предразполагаща обстановка, където клиенти с различни потребности да получават дължимото внимание и уважение в получаване на административно обслужване.

Спазване на срокове

- предоставяне на цялата необходима на клиента информация и консултации, още при първия контакт с администрацията, независимо от използвания канал за достъп;
- отговор на телефонни обаждания и писмени запитвания и жалби бързо и отзивчиво – в рамките на установените от администрацията срокове;
- отговор на писмени запитвания и жалби – в рамките на установените от администрацията срокове;
- уведомяване /писмено/ на клиента когато срокът се налага да бъде удължен, за причините и крайния срок в който ще получи отговор .

Механизми за обратната връзка от клиента

- използване на различни механизми за обратна връзка от клиента, включващи специални бланки за предложения, коментари, похвали и оплаквания, анкети, специализирана рубрика на Интернет страницата, и др., с цел да бъдат взети под внимание изменящите се потребности на различните групи клиенти.
- регулярно прилагане на различните механизми за обратна връзка от клиентите, анализ на получената информация и дефиниране на необходимите бъдещи действия, с цел удовлетворяване очакванията на клиентите.
- предприемане на съответните действия в резултат на получената обратна връзка, отчитане на резултатите и уведомяване на клиентите за тях, използвайки различни канали за достъп.

Отговорност и отчетност

- поемане на публична отговорност за работата на администрацията според приетите стандарти на обслужване.
- ангажираност на ръководството за подобряване на административното обслужване и изпълнение на стандартите на обслужване.
- измерване и публикуване на оценка за удовлетвореността на клиентите на период от 6 месеца.
- разработване на система от показатели за измерване на резултатите от административното обслужване, които включват показатели за ефективност, ефикасност и качество на обслужването и свързване със системата за атестиране .
- периодично отчитане и запознаване на всички заинтересовани страни с постигнатите резултати спрямо дефинираните показатели.



ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ ЯМБОЛ

НАРЪЧНИК НА ИНТЕГРИРАНАТА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ

Приложение 6

Общодостъпно

ХАРТА НА КЛИЕНТА

III. ИЗГРАЖДАНЕ НА ПАРТНЬОРСКИ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ

За да може общинската администрация да предостави вежливо и качествено обслужване, очакваме от гражданите :

- да се отнасят към служителите учтиво и с уважение;
- да бъдат внимателни и любезни към останалите клиенти в Центъра за услуги и информация;
- да предоставят пълна и точна информация;
- да уведомяват за настъпили промени в обстоятелствата, а когато е необходимо да предоставят и допълнителна информация;
- да сигнализират за допуснати отклонения от приетите стандарти за обслужване;
- да спазват предварително обявеното приемно време на административните звена, които предоставят услуги;
- при отправени заплахи или неадекватно поведение ще Ви помолим да напуснете местата за прием;

IV. ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ, КАСАЕЩА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ НА ГРАЖДАНИТЕ

В община Ямбол е изграден Център за услуги и информация, който функционира на принципа "едно гише". На гишетата в Центъра можете да получите информация за видовете услуги, които извършва общинската администрация, за необходимите документи, които се подават за услугите, за таксите. Може да подадете заявление, да получите готов документ, да заплатите такса. За осъществяване на обратна връзка с гражданите и за предложения относно подобряване на обслужването са предоставени анкетни карти.

Телефоните на центъра са: 046 681 вътр. 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 111 – за услуги по ГС и ГР, МДГ, деловодство, общинска собственост и наемни отношения. На телефони 112, 113, 114, 115, 116 и 117 – инспектори по МДГ, e-mail yambol@yambol.bg

В Интернет – страницата на общината www.yambol.bg са публикувани подробни списъци с услуги, както и електронна пощенска кутия, в която можете да изразите мнението си, както и да направите предложение за подобряване на обслужването.

При неудовлетвореност от обслужването можете да подадете писмена жалба в ЦУИ.

РАБОТНО ВРЕМЕ НА ОБЩИНСКАТА АДМИНИСТРАЦИЯ:

Всеки работен ден от 8.00 часа до 12.00 часа и от 13.00 часа до 17.00 часа.

РАБОТНО ВРЕМЕ НА ЦЕНТЪР ЗА УСЛУГИ И ИНФОРМАЦИЯ:

Всеки работен ден от 8.00 часа до 18 часа.