



**ОБЩИНА НИКОЛАЕВО**

# **ХАРТА НА КЛИЕНТА**



**гр. Николаево**

Настоящата Хартата на клиента съдържа описание на административното обслужване, информация за очакванията на клиентите към услугите, нашите ангажименти и задължения.

Община Николаево осъществява прозрачно, ефективно и модерно административно обслужване, за да отговаря на очакванията на потребителите. Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване.

**ПРИНЦИПИ**, които Община Николаево следва при осъществяване на административното обслужване:

- Повишаване качеството и ефективността на предоставяните административни услуги;
- Обслужване на клиентите любезно и с уважение;
- Спазване на поставените срокове за извършване на административната услуга;
- Обслужване на всички клиенти без прояви на дискриминация;
- Осигуряване на пълна прозрачност и отчетност;
- Предоставяне на възможност за изказване на мнения и препоръки.

**ЦЕННОСТИ**, от които Община Николаево се ръководи при осъществяване на административното обслужване:

- Професионализъм,
- Честност,
- Равнопоставеност,
- Качество,
- Работа в екип,
- Справедливост,
- Иновативност.

#### **ЦЕЛИ:**

- Подробно предоставяне на информация за предлаганите административни услуги при осигуряване на пълна прозрачност по време на целия процес административното обслужване;
- Предоставяне на навременни и качествени административни услуги;
- Повишаване качеството и ефективността на административното обслужване;
- Намаляване на личните разходи и време за получаване на предоставяните услуги;
- Получаване на справки за текущото състояние на преписките;
- Получаване на информация за сроковете на изпълнение;
- Предоставяне на възможност за изказване на мнения и препоръки за получените административни услуги;
- Елиминирание възможностите за корупция;
- Приемане на конструктивна критика и предприемане на коригиращи мерки.

**ОТГОВОРНОСТИ** на служителите на Общинска администрация Николаево, предоставящи административни услуги:

- Осигуряване на приятна и делова атмосфера при комуникация, с любезни и добре информирани служители, проявяващи търпение и уважение;
- Спазване на конфиденциалност;
- Спазване на принципа за равнопоставеност на потребителите на административни услуги;
- Бързо обслужване – в рамките на 20 минути, в които да приемат документите от клиента, а в случай на заявена вече услуга – да предоставят готовите документи;

- Подробно и по достъпен начин предоставяне на информация за предлаганите административни услуги;
- Осигуряване на пълна прозрачност по време на целия процес на административното обслужване;
- Проверки при постъпили оплаквания относно извършването на административни услуги, своевременно уведомяване за причините, довели до това, и за очаквания краен срок за изпълнение;
- Спазване на сроковете за извършване на всяка административна услуга;
- Измерване на удовлетвореността от извършеното административно обслужване и предприемане на необходимите действия за неговото повишаване;
- Идентификация на обслужващия служител.

## **ПРАВА И ВЪЗМОЖНОСТИ НА КЛИЕНТА**

### **Клиентът има право:**

- Да получи административни услуги в условията на намалено работно време и при възможно най-ниски разходи;
- Да получи учтиво, компетентно и качествено обслужване;
- Да получи точна информация;
- Да получи навременни услуги, съобразно нормативно установените срокове;
- На конфиденциалност.

## **ЗАДЪЛЖЕНИЕ И ОТГОВОРНОСТИ НА КЛИЕНТА**

### **За постигане на оптимално ниво на административното обслужване, от вас очакваме:**

- Да се отнасяте към служителите на Община Николаево и останалите посетители с уважение и да не проявявате агресивно поведение;
- Да се въздържате от търсене на преференциално отношение;
- Да съобщавате за всяка корупционна практика;
- Да предоставяте своевременно пълна и точна информация;
- Да посочите точния си адрес, телефон и e-mail за връзка.

## **ВАЖНО Е ДА ЗНАЕТЕ!**

### **✓ Актуална информация за Административните услуги може да получите:**

- В Центъра за административно обслужване на адрес гр. Николаево, обл. Стара Загора, ул. „Георги Бенковски“ № 11 и телефони 04330 / 2260, 2108, 2162;
- На официалния сайт на Община Николаево на адрес [www.nikolaevo.bg](http://www.nikolaevo.bg);
- Като ни пишете на адреса на Общината: гр. Николаево – 6190, обл. Стара Загора, ул. „Георги Бенковски“ № 9 или ни се обадите на телефон 04330 / 2040;
- Като ни пишете на ел. поща [obnikolaevo@nikolaevo.net](mailto:obnikolaevo@nikolaevo.net).

### **✓ Заявления за извършване на административни услуги може да подадете:**

- В Центъра за административно обслужване на адрес гр. Николаево, обл. Стара Загора, ул. „Георги Бенковски“ № 11, като се попълва заявление по образец;
- На ел. поща [obnikolaevo@nikolaevo.net](mailto:obnikolaevo@nikolaevo.net), като заявлението следва да е подписано с електронен подпис, съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги;
- През Системата за сигурно електронно връчване;

- Устно на място в Центъра за административно обслужване на адрес гр. Николаево, обл. Стара Загора, ул. „Георги Бенковски“ № 11, като се попълва протокол по образец.

✓ **Заявления за достъп до обществена информация може да подадете:**

- В Центъра за административно обслужване на адрес гр. Николаево, обл. Стара Загора, ул. „Георги Бенковски“ № 11;
- Като ни пишете на адрес гр. Николаево – 6190, обл. Стара Загора, ул. „Георги Бенковски“ № 9;
- На ел. поща [obnikolaevo@nikolaevo.net](mailto:obnikolaevo@nikolaevo.net), като заявлението следва отговаря на ЗДОИ;
- През Системата за сигурно електронно връчване;
- През Портала за достъп до обществена информация.

✓ **Готовият документ от заявена административна услуга може да получите:**

- При посещение в Центъра за административно обслужване на адрес гр. Николаево, обл. Стара Загора, ул. „Георги Бенковски“ № 11;
- На посочен от Вас точен адрес, когато е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или куриерска пратка, като пощенските разходи са за Ваша сметка, платими при получаването;
- По електронен път, съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги;
- През Системата за сигурно електронно връчване – ако имате регистрация в нея.

✓ **Мнения, предложения или сигнали относно административното обслужване може да изразите:**

- Като ни посетите в Центъра за административно обслужване на адрес гр. Николаево, обл. Стара Загора, ул. „Георги Бенковски“ № 11:  
*Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага, като за целта*
  - *се обърнете към служителите ни в ЦАО,*
  - *поискате да Ви насочат и свържат с експерта по казуса,*
  - *при необходимост се обърнете към Секретаря на общината;*
- Като ни пишете на пощенския адреса на Общината – гр. Николаево, п.к. 6190, обл. Стара Загора, ул. „Георги Бенковски“ № 9, на електронната ни поща [obnikolaevo@nikolaevo.net](mailto:obnikolaevo@nikolaevo.net) или през сайта на общината – секция „Контакти“ – „Свържете се с нас“:  
*Вашиите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор;*
- Като ни се обадите на телефони 04330 / 2040 и 04330 / 2108:  
*Ще Ви изслушаме и ще Ви уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате;*
- Като попълните Анкетна карта за обратна връзка с потребителите на административни услуги – на хартиен носител в ЦАО, или електронно в официалния сайт на Община Николаево, в секция „Контакти“ – раздел „Анкетна карта за обратна връзка“ (<https://nikolaevo.bg/poll-feedback>);

✓ **Вашите сигнали за незаконни или пораждащи съмнение за корупционни действия или бездействия на служители от администрацията може да представите:**

- Като ги изпратите на адреса на Общината: гр. Николаево – 6190, обл. Стара Загора, ул. „Георги Бенковски“ № 9;
- През сайта на общината – секция „Контакти“ – банер „Сигнали за корупция“.

След извършване на проверка ще бъдете уведомени за резултатите по посочен от Вас начин.

Анонимни сигнали и оплаквания няма да бъдат разглеждани.

Община Николаево си запазва правото да не дава отговор на сигнали, които съдържат нецензурни или обидни изрази, уронващи престижа на институцията.

Община Николаево няма право да дава отговор на въпроси, свързани с предоставяне на лични данни и/или класифицирана информация, освен в предвидените в закона случаи.

✓ **Приемен ден на Кмета на Общината**

- Всеки понеделник от 13,00 до 16,00 часа;
- Запишете си час на гише „Дежурен/Информация“ или на телефон 04330 / 2040.

✓ **Информация за Вашата удовлетвореност**

- Всяка година до 1-ви март на сайта на Общината в секция „Администрация“ – раздел „Административно обслужване“ ще намерите публикуван „Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите“ с включени в него:
  - получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка,
  - резултатите от измерването на удовлетвореността Ви,
  - предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване.

*Хартата на клиента на Община Николаево не е нормативен акт, но тя ангажира морално всички служители – да я спазват и да изпълняват задълженията си с грижа за Вас.*

**Дата на приемане: 30 юли 2020 г.**

**Дата на последна актуализация: 30 юли 2020 г.**

**гр. Николаево**