



О Б Щ И Н А Р О М А Н

3130 гр. Роман, бул. Христо Ботев № 132-136
тел. 09123/20 64, факс 09123/2349
e-mail: roman@roman.bg web: www.roman.bg

ХАРТА НА КЛИЕНТА

Водена от стремежа да отговори на повишените изисквания за модернизация на държавната администрация и от желанието да предоставя на всеки, който се нуждае, качествени услуги по отзивчив, прозрачен и ефективен начин, Община Роман разработи тази Харта на клиентите.

Административно процесуален кодекс, Закон за администрацията, Наредба за административното обслужване, Закон за ограничаване на административното регулиране и административния контрол върху стопанската дейност, Закон за електронното управление и подзаконовите актове по прилагането им са нормативните актове, имащи за предмет изграждането на нова система, която да подобри административното обслужване, даващи рамката и насоките за неговото развитие. Целта ни е да разясним на потребителите на услуги какво могат да очакват от нашата администрация, как могат да го получат, какви са техните права на клиенти и как могат да ги защитят. Проучвайки техните мнения и препоръки, да заложим съвременни и по-високи стандарти на административното обслужване, за да отговорим адекватно на потребностите им.

Вашето съдействие ще ни помогне заедно да намерим верния път в процеса на реформата.

УСЛУГИТЕ НА НАШАТА АДМИНИСТРАЦИЯ

Видовете услуги, сроковете за извършването им и таксата или цената, ако има такива, може да намерите в звената за административно обслужване – ЦИУГ, както и на интернет страницата ни.

Как по-лесно да получите желаната услуга?

Общинска администрация - Роман работи от 8.00 до 17.00 часа с регламентирана обедна почивка от 12.00 до 13.00 часа.

За Ваше улеснение сме създали обособени звена за административно обслужване – Център за информация и услуги на гражданите /ЦИУГ/ .

Служителите от ЦИУГ ще Ви предоставят информация и съвети за административната услуга, от която се нуждаете. Тук можете да получите информация за видовете услуги, които извършва общинската администрация, за необходимите документи, които се подават за услугите, за таксите. Тук се подават заявления за услуги по стандартни бланки, молби и други входящи документи. Всички входящи преписки се завеждат и стават част от архива. Издават се уникални входящи номера, с които клиентите могат да проверят изпълнението на своята преписка.

С цел улесняване достъпа до административно обслужване, Общинска администрация Роман приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт, във връзка с извършваните административни услуги, като писмените искания могат да бъдат подадени по един от следните начини:

- на място в Община Роман
- чрез лицензиран пощенски оператор
- по електронен път на посочен e-mail адрес

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, пълна и точна информация на клиентите;
 - ✓ спазване на нормативните вътрешни стандарти за обслужване;
 - ✓ осигуряване на различните канали за достъп до информация и услуги: информационни табла; брошури; Интернет страницата на общината и др.
- Комуникация с клиента
 - ✓ уведомяване на клиентите за името на служителя, с когото разговаря по телефона или при личен контакт;
 - ✓ предоставяне на ясни, пълни и точни обяснения и консултации на клиентите за процеса при предоставяне на услуги;
 - ✓ предоставяне на ясни, 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.
- Канали за достъп до информация и услуги
 - ✓ осигуряване достъп до информация и услуги чрез множество различни канали – Център за информация и услуги на гражданите /ЦИУГ/, поща, Интернет страница, електронна поща и други.
- Изпълнение на сроковете
 - ✓ предоставяне на необходимата на клиента информация и консултации, независимо от използвания канал за достъп;
 - ✓ отговор на телефонни обаждания в рамките на установените от администрацията срокове;
 - ✓ отговор на писмени запитвания и жалби в рамките на установените от администрацията срокове;
 - ✓ уведомяване на клиента при неспазване на срока.
- 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 коригиращи в резултат на получената обратна връзка, с цел подобряване на обслужването.

- 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;

✓ периодично отчитане и запознаване на всички заинтересовани страни с постигнатите резултати.

ИЗГРАЖДАНЕ НА ПАРТНЬОРСКИ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ

За да ви осигурим безпристрастно, достъпно и прозрачно обслужване, ние сме готови да поемем следните ангажименти:

- да Ви изслушваме с внимание, зачитайки личното ви достойнство;
- да получавате еднакво отношение при обслужването, независимо от Вашето социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения;
- да Ви отговорим в най-кратки срокове разбираемо и коректно;
- да работим професионално и отзивчиво;
- да спазваме законоустановените срокове за извършване на исканата административна услуга;
- да се вслушваме във Вашето мнение, което ще проучваме чрез различни форми - анкети, допитвания, книга за измерване удовлетвореността от административното обслужване, лични срещи;
- да вземаме отношение по всяка подадена жалба, която не е анонимна или недоказана, относно качеството на работа на нашите служители, и да Ви уведомяваме в 30-дневен срок за предприетите мерки;
- при необходимост от връзка с други институции да бъдем по-възможност Ваши посредници;
- да Ви запознаваме с резултатите от действията за подобряване на обслужването (разширяване начините за достъп и предоставянето на услуги) .

За да може общинската администрация да предостави 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 обслужване на граждани;
- да предоставят необходимата информация пълна и точна;
- да уведомяват за настъпили промени в обстоятелствата, а когато е необходимо да предоставят и допълнителна информация;

- да сигнализируют за допуснати отклонения от приетите стандарти за обслужване; да спазват предварително обявеното приемно време на административните звена, които предоставят услуги;
- да уважават институцията, като посещават общината в подходящо облекло.

Приемният ден на Кмета на община Роман се провежда след задължително записване, което гражданите могат да направят в Центъра за информация и услуги на гражданите в общинската администрация или на тел.: 09123/2064.

Записването може да става и електронно чрез попълване на заявление, което трябва да бъде изпратено на адрес: roman@roman.bg

В зависимост от желанието ви, сме готови да общуваме с вас по различни начини чрез:

- телефон: 09123/2064
- факс: 09123/2349
- e-mail: roman@roman.bg
- на адрес:
Общинска администрация
бул. " Христо Ботев " №132-136
гр. Роман
- лични срещи;
- анкетни карти, предоставяни в ЦИУГ.

Ще Ви бъдем благодарни, ако споделяте с нас Вашите предложения, мнения и препоръки. Ние периодично ще ги обсъждаме и публично ще огласяваме предприетите действия.

Вие имате право на по-добър достъп до услуги, извършвани качествено, при пълна прозрачност и ясни процедури.

Ние сме готови с нашите действия да гарантираме Вашите права.

Вярваме, че при добро сътрудничество и взаимно уважение, изпълнение на поетите ангажменти и отговорно поведение на всички, ще успеем заедно да направим администрацията на Община Роман ефективно работеща в полза на обществото.

Тази харта е утвърдена от кмета на община Роман със Заповед № 106/19.01.2018 г. и публикувана на интернет страницата на общината www.roman.bg