

3



Вълчи дол

Област Варна

ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ

тел.05131/23-13 - кмет; 27-20 - зам.-кмет; централа 23-15; факс 05131/34-50
9280 гр.Вълчи дол, пл."Хр.Ботев"№1; e-mail: oba_valchidol@mail.bg

ХАРТА НА КЛИЕНТА

и стандарти за административно обслужване

Общи положения

Основната цел на настоящата Харта на клиента е да подобри достъпа и качеството на административни услуги, предоставяни от Община Вълчи дол. Тя не е нормативен акт и не създава юридически права, а представлява наръчник за по-добро и качествено административно обслужване на потребителите. Предназначението ѝ е да помогне на гражданите да изискват по-добро обслужване и зачитане на правата им, както и да насърчава служителите в администрацията към любезно и отзивчиво поведение.

Община Вълчи дол е административно – териториална единица за осъществяване на местното самоуправление и местната политика в областта на общинското имущество, общинските предприятия, общинските финанси, данъци и такси, устройството и развитието на територията на общината и на населените места в нея, образованието, здравеопазването, културата, благоустрояването и комуналните дейности, социалните услуги, опазването на околната среда и рационалното използване на природните ресурси, развитието на спорта, отдиха и туризма.

В резултат на провежданата политика по качеството и ефективно действащата система по управление на качеството, Община Вълчи дол си поставя за цел оптимизиране на дейността си, насочена към доверието и уважението на своите клиенти. Главната цел на провежданата от ръководството на Община Вълчи дол политика по качеството е удовлетворяване нуждите и очакванията на гражданите от общината, чрез предлагане на качествени административни услуги на физически и юридически лица, законосъобразност в управлението на общинската

собственост и местната политика в условията на прозрачност, ефективност и ефикасност в действията на свободна от корупция администрация. Дейността на администрацията се основава на принципите на законност, откритост, достъпност и отговорност.

Следвайки тези принципи, предлагаме на Вашето внимание настоящата Харта на клиента и стандарти за административно обслужване.

Основните цели, които си поставяме, са:

- подобряване достъпа до услуги, като Ви информираме за срокове, такси, необходими документи за извършване на услугата;
- високо качество на предоставяните услуги, като Ви предлагаме обикновена, бърза, експресна услуга;
- прозрачност и отзивчивост, като Ви осигурим възможност за комуникация с любезни и добре информирани служители по време на целия процес на административното обслужване;
- да Ви насърчим да изказвате мнението си за получаваните от Вас услуги;
- ограничаване възможностите за корупция.

Стратегическите цели на административното обслужване в Общинска администрация – Вълчи дол са:

- законосъобразно административно обслужване в условията на прозрачност и ефективност;
- открито общуване и осигуряване на пълна и точна информация по достъпен и отзивчив начин на потребителите на административни услуги;
относно предоставяните от администрацията услуги и сроковете за тяхното изпълнение, улесняване и насърчаване достъпа до услуги чрез различни канали;
- изграждане на комуникационна връзка между администрацията и потребителите на услуги за отчитане на техните мнения и предложения и създаване на система за измерване удовлетвореността на клиентите;
- постоянно усъвършенстване и подобряване качеството на работа по административното обслужване.

За постигането на тези цели ние се ангажираме за:

- професионално отношение и уважение към всеки от вас;
- спазване принципите на равнопоставеност към всички клиенти;