

ХАРТА НА КЛИЕНТА

Общинската администрация град Априлци при осъществяване на своята дейност се ръководи от принципите на законност, откритост, достъпност, самостоятелност, отговорност, координация, гарантиране интересите на населението и администрацията.

Водени от желанието да предоставим възможно най-доброто обслужване на клиентите си, както и да печелим тяхното доверие, създадохме **Център за информация и услуги** и предприехме редица действия за налагане на европейски стандарти в обслужването.

Следвайки тези принципи и стандарти, предлагаме на Вашето внимание настоящата Харта на клиента, която представя пред Вас основните правила за административно обслужване в Общината.

Основните цели, които си поставяме, са:

- Безпристрастно да предоставяме информация на всеки клиент относно нашата дейност и услуги, извършвани чрез Центъра за услуги и информация;
- Обслужването на клиентите ни да се извършва от отзивчиви, любезни, честни и отговорни служители;
- Административното обслужване на клиентите да предоставя възможности за избор чрез различни канали и облекчаване на процедурите;
- Да насърчим клиентите ни да изказват мнението си за получаваните от нас услуги;

- Да работим съвместно и с други институции, за да предоставяме усъвършенствани и интегрирани услуги;
- Да противодействаме на възможностите за корупция, както и на възможностите за обвинения в корупция.

За постигането на тези цели ние се задължаваме:

- Да се отнасяме с внимание и уважение към гражданите, като зачитаме тяхното лично достойнство;
- Да се отнасяме равнопоставено към клиентите при достъпа до услуги и информация, независимо от техния пол, раса, народност, етническа принадлежност, религия, образование, убеждения, възраст, семейно положение и всякакви други признаци;
- Да сме професионалисти и компетентно и отговорно да решаваме поставяните проблеми и извършваме поисканите услуги;
- Да отговаряме в срок на поставените въпроси, както и в срок да извършваме исканите услуги;
- Да консултираме клиентите за всички възможности и последващи действия при извършване на услугата – цени, срокове, решения, възражения, оплаквания и др.;
- Да анализираме получената информация от обратната връзка с клиентите и да предприемаме необходимите действия за подобряване качеството на предоставяните услуги.

В замяна, очакваме от Клиентите:

- Да се отнасят с уважение към служителите, които ги обслужват;
- Да предоставят пълна и точна информация, необходима за предоставянето на съответната услуга;
- Да изберат начина на подаване на заявление за извършване на услуга, чрез предоставените от нас възможности;
- Да отправят своите оплаквания и сигнали за лошо или некомпетентно администриране и обслужване;
- Да изразяват свободно своите мнения, предложения и коментари, за да се подобри качеството на услугите.

Клиентите ни могат да се свържат с нас и да получат информация по следните начини:

- Като ни посетят или ни пишат на адрес: град Априлци, ул."Васил Левски " №109 , Община град Априлци, **Център за информация и услуги;**
- Жалба, оплакване или сигнал се подават на адреса на Община град Априлци или лично в Центъра за услуги и информация;
- Информация и услуги могат да получат всеки работен ден **от 8.00 до 17.00** часа.
- На всички публично обявени телефони на Община град Априлци, гражданите могат да бъдат консултирани и насочени за решаване на поставените проблеми;

Ако клиентите имат оплаквания, ние искаме да знаем за това. Процедурата ни е ясна и лесно достъпна.

По жалба срещу незаконни или неправилни, или пораждащи съмнение за корупция действия или бездействия на служители от администрацията, ще се извърши проверка и ще отговорим писмено в едномесечен срок. Ако не можем да отговорим в

посочения срок, писмено ще уведомим жалбоподателя за причините или необходимите допълнителни действия, както и за окончателния срок за отговор.

Важно е да се знае:

- Анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат, освен в случаите, когато поставеният проблем застрашава здравето и сигурността на гражданите;
- Общинска администрация си запазва правото да не дава отговор на въпроси, сигнали, жалби и оплаквания, които съдържат нецензурни изрази, немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на институцията;
- Общинска администрация няма право да дава отговор на въпроси, свързани със защита на личните данни и класифицираната информация;
- Настоящата Харта на клиента е утвърдена от Кмета на Общината на датаГ.