

ХАРТА НА КЛИЕНТА

ОБЩИНА ПЕРНИК

Администрацията на Община Перник се ръководи от принципите на законност, откритост, достъпност, самостоятелност, отговорност, гарантиране интересите на населението и на администрацията.

Стремежът и е да е професионална, отговорна и ориентирана към гражданите и бизнеса, да провежда качествено управление, политика на прозрачност и откритост на действията на администрацията.

Администрацията на общината извежда като приоритет в действията си обслужването на гражданите, разширяване и предоставяне на алтернативни канали за достъп до административните услуги, повишаване на качеството на обслужване, предоставяне на все по-пълна информация на гражданите и фирмите. Желанието е да се работи спазвайки принципите за максимално зачитане и удовлетворяване правата и законните интереси на гражданите. Съгласно стратегическия план за развитие на общината, общинската администрация ще се стреми да осигури подходяща среда и качествени услуги за задоволяване на материалните и духовни потребности на своите граждани

Създаването на Харта на клиента в Община Перник е стъпка в посока на удовлетворяване на високите изисквания на обществото към администрацията. Основна цел е подобряване достъпа до административни услуги и повишаване на качеството им, постигнато чрез насърчаване участието на клиентите и служителите при обсъждане на услугите, начина им на предоставяне, необходимото качество и стандарти на изпълнение. Хартата сама по себе си не е юридически документ и не създава юридически права. Но тя помага на клиентите да разбират и защитават правата си по-добре, както и да изискват по-добро обслужване. Хартата на клиента подпомага също и работата на служителите от администрацията чрез по-ясно дефиниране на предоставяните от нея услуги.

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

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

Следвайки тези принципи, предлагаме на Вашето внимание настоящата Харта на клиента. Основните цели, които си поставяме, са:

- 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 и 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 оплаквания и създаване на система за измерване удовлетвореността на клиентите.
- Постоянно усъвършенстване и подобряване качеството на работа при административното обслужване.

- Подобряване 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 получаването им и осигурим добро отношение и желание за съдействие от страна на служителите, които Ви обслужват;
- Постигане на 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.
- Намаляване възможностите за корупция, както и възможностите за обвинения в корупция.
- Съвместна работа с други организации за предоставяне на усъвършенствани, комплексни услуги съобразени с изискванията на потребителите

За постигането на тези цели ние сме задължени:

- да се държим професионално и да се отнасяме с уважение и търпение към всеки от Вас;
- да спазваме принципите на равнопоставеност към всички клиенти;
- да бъдем коректни с Вас като предложим оптимално решение за вашия проблем;
- да Ви предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация чрез различни комуникационни средства и по начин, удовлетворяващ Вашите потребности;
- да предоставяме исканите от Вас услуги в съответствие с нашите стандарти на обслужване;
- да спазваме конфиденциалност относно Вашите запитвания и жалби;

- да Ви осигурим ясен, широко разгласен и лесно достъпен начин да предоставяте Вашите мнения, коментари, похвали и оплаквания от качеството на административното обслужване;
- да довеждаме до Вашето знание резултатите от анализа на нашата работа;
- да Ви се извиним при допуснатата неточност или загуба на време, възникнала от наша страна при обслужването Ви.

В замяна, очакваме от Вас:

- да се отнасяте с уважение към служителите, които Ви обслужват и да не проявявате агресивно поведение;
- да бъдете внимателни и търпеливи към останалите ни клиенти;
- да се отнасяте с доверие към възможностите, които ви дават предоставените услуги или информация;
- да предоставяте пълна и точна информация, необходима за предоставянето на съответната услуга;
- да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари, за да подобрим качеството на услугите, които Ви предоставяме.

В община Перник е изграден Център за информационно и административно обслужване, който функционира на принципа на "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. Там 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. Телефонът на центъра е: 076/684283, e-mail obshtina@pernik.bg В интернет страницата на общината www.pernik.bg са публикувани подробни списъци с услугите предлагани от общината. При неудовлетвореност от обслужването можете да подадете писмена жалба на гише

"Жалби" или да пуснете Вашето становище в кутията за мнения и коментари в Центъра за информационно и административно обслужване.

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 ИНФОРМАЦИОННО И АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Всеки работен ден от 8.30 до 17.00 часа.

В случай, когато в приемния център има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на звеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не по-късно от два часа след обявеното работно време.

ПРИЕМНИ ДНИ

Всеки сряда от 8.30 часа до 12.00 часа и от 14.00 часа до 17.00 часа.

Записването за приемните дни се извършва в Център за информационно и административно обслужване на Община Перник, гише №7.