



ОБЩИНА ПРОВАДИЯ

КМЕТ – инж. ФИЛЧО ФИЛЕВ

гр. Провадия тел: +359 518 42702 provadia@dir.bg
ПК 9200 GSM: +359 889999893 delo@provadia.bg
ул. „Дунав“ №39 Факс: +359 518 42164 www.provadia.bg



УТВЪРЖДАВАМ: /п/
КМЕТ НА ОБЩИНА ПРОВАДИЯ:
инж. ФИЛЧО ФИЛЕВ

ХАРТА НА КЛИЕНТА

НА ОБЩИНА ПРОВАДИЯ

Съдържание:	-	1
1. Основни направления за административни услуги	-	2
2. Изисквания към служителите	-	2
3. Стандарти за обслужване	-	3
4. Структура на Община Провадия	-	6

Община Провадия е внедрила Система за управление на качеството, съобразно изискванията на международните стандарти:
ISO 9001:2008 за управление на качеството;

**ОСНОВНИ НАПРАВЛЕНИЯ, В КОИТО СЕ ПРЕДОСТАВЯТ
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ:**

- 1) Общинска собственост и имущество;**
- 2) Стопански дейности, търговия и селско стопанство;**
- 3) Гражданско състояние;**
- 4) Устройство на територията и екология;**
- 5) Местни данъци и такси;**
- 6) Социални дейности, образование и култура.**

НИЕ СМЕ ПРИЕЛИ СЛЕДНИТЕ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ НАШИТЕ СЛУЖИТЕЛИ:

- да се отнасят към всички клиенти отзивчиво и любезно;
- да проявяват съчувствие, съпричастност и желание да окажат помощ;
- да разясняват и насърчават клиентите за използване на различни видове комуникационни канали – посещение на място, поща и електронна поща, телефон, факс, интернет, електронно подписани документи;
- да общуват открито и да осигуряват пълна и точна информация в правните рамки и по начин, който да удовлетворява клиентите в максимална степен;
- да защитават неприкосновеността на гражданина - клиент и да не разкриват поверителна информация;
- да проявяват наблюдателност, гъвкавост и адаптивност в различни ситуации;
- да използват ясен и точен език;
- да се стремят клиентът да получи отговор на всички интересувачи го въпроси за съответната област на обслужване;
- да се стремят към постигане на висок професионализъм в работата си;
- да умеят да работят в стресова ситуация;

**СТАНДАРТИ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ
НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ
ОБЩИНА ПРОВАДИЯ**

СТАНДАРТ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ	
Отношение	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ние се ангажираме да имаме вежливо, любезно и отзивчиво отношение към всеки потребител на административни услуги, предоставяни от Община Провадия. 2. Ние се ангажираме да изслушаме Вашите молби и сигнали. 3. Ние се ангажираме да се отнасяме с внимание и загриженост към Вашите проблеми. 4. Ние се ангажираме, при наличие на нормативни препятствия да търсим алтернативно решение на всеки Ваш проблем, свързан с предоставяните от Община Провадия административни услуги. 5. Ние се ангажираме да спазваме конфиденциалност относно всички запитвания и жалби на всеки един потребител на административни услуги, предоставяни от Община Провадия. 6. Ние се ангажираме да се отнасяме с професионализъм, като не проявяваме субективно отношение и спазваме принципите за равнопоставеност.
Информация	<ol style="list-style-type: none"> 7. Ние се ангажираме да Ви предоставяме необходимата информация за предлаганите от Община Провадия административни услуги в пълен обем и по достъпен за Вас начин. 8. Ако Вашите въпроси не са от компетентността на Община Провадия, ние се ангажираме да Ви насочим към съответното звено или институция, които могат да Ви отговорят. 9. Всеки може да получи информация относно предоставяните от община Провадия услуги от: <ol style="list-style-type: none"> 10. - Център за информация и услуги гр. Провадия, пк 9200 ул. "Дунав" №39 (от страната на паметника) 11. - На телефони: <ol style="list-style-type: none"> 0518 / 4 22 07 (информация, каси, деловодство); - Страницата на Община Провадия в интернет: www.provadia.bg - Информационните табла - във фоайето на общината; в Център за информация и услуги. - приемните дни на Кмета на Община Провадия и неговите заместници): Кмет - понеделник от 16.00ч. Зам. кмет вторник от 16:00ч. Зам. кмет сряда от 16:00ч. 12. Ние се ангажираме да вземем под внимание всяко Ваше предложение за допълнение и/или изменение в предоставяната информация, което Вие сте отбелязали в: <ol style="list-style-type: none"> 13. - Книгата за мнения, предложения и забележки от гражданите; - Интернет-страницата на Община Провадия; - писмен сигнал, подаден в кутиите във фоайето на общината или в Центъра за информация и услуги; - попълнена анкетна карта, предоставена от нас. 14. Ние се ангажираме да Ви предоставяме информация чрез сайта на Общината, пряко излъчване на общинските сесии на Общински съвет, общински вестник, радиовъзела на общината, информационното табло в информационния център.
Равнопоставеност	<ol style="list-style-type: none"> 15. Ние се ангажираме да предоставим еднакъв достъп до услугите ни и равнопоставено отношение към всеки, който търси административна

	услуга, независимо от социално положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност или религиозни убеждения.
Прозрачност	<p>16. Ние се ангажираме да осигуряваме прозрачна процедура за приемане, обработване и докладване на молби, предложения, сигнали и жалби на граждани.</p> <p>17. Ние се ангажираме да предоставим ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация, обяснения и образци, удовлетворяващи потребностите на гражданите, търсещи административна услуга.</p> <p>18. Вие винаги ще бъдете уведомявани за името на служителя, с когото разговаряте по телефона или в Центъра за информация и услуги.</p> <p>19. Ние се ангажираме да Ви информираме за всеки възможен вариант за решаването на Вашия проблем, като Ви запознаем подробно с предимствата и недостатъците на всеки вариант.</p> <p>20. Ние се ангажираме да извършим проверка, при оплаквания относно извършването на административни услуги, както и да Ви информираме за резултатите от нея.</p>
Спазване на сроковете	<p>21. Ние се ангажираме да Ви предоставим необходимата информация още при първия установен контакт с нас.</p> <p>22. Ние се ангажираме да осъществим исканата административна услуга в законоопределените срокове.</p>
Обратна връзка и комуникация	<p>23. Ние се ангажираме активно да търсим Вашите предложения, мнения, коментари, сигнали и оплаквания, които можете да дадете, като използвате:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Поща; • Книгата за мнения, предложения и забележки от гражданите; • Интернет-страницата на Община Провадия; • Кутията във фоайето на общината; • Анкетни карти; • Началник отдел „АПИО“; • Приемните дни на Кмета, Заместник кметовете и Секретаря на Община Провадия. <p>24. Ние се ангажираме да анализираме Вашите предложения, коментари, похвали и оплаквания и да предприемаме съответните действия, когато те са в компетенциите на Община Провадия.</p> <p>25. Ние се ангажираме да отговорим писмено на всяка, подадена в писмена форма молба и/или жалба от Вас по повод лошо администриране в 7-дневен срок от получаването /освен в случаите, когато е необходимо извършването на проверка/.</p>
Отговорност	<p>26. Ние се ангажираме да измерваме удовлетвореността на потребителите на административни услуги от нашата дейност и да предприемаме необходимите действия за повишаването ѝ.</p> <p>27. Ние се ангажираме да извършваме административните услуги съобразно законите и да носим отговорност за качествено и срочното им изпълнение.</p>

В замяна от Вас очакваме:

- Да се отнасяте с уважение и доверие към служителите на администрацията;
- Да предоставяте своевременно пълна и точна информация, за да улесните извършването на услугата.

Уважаеми съграждани,

Всеки потребител на административни услуги, предоставяни от Община Провадия може да изрази своето мнение, предложение, жалба за неизпълнение на стандартите от нашите служители.

На всички писмено подадени молби и жалби общинска администрация отговаря писмено в 7-дневен срок от получаването на молбата/жалбата. В случаите, когато е необходима проверка, срокът на отговор е 1-месец.

/Забележка: На анонимно подадени жалби и молби не бихме могли да отговорим./

Подадените сигнали и предложения чрез:

- Анкетна карта;
- Книгата за мнения, предложения и забележки от гражданите, относно административното обслужване в Община Провадия се обобщават и се докладват всеки месец на Кмета на Община Провадия, като се представят и конкретни предложения за приемането и прилагането на предложенията, получени от Вас.

Допълнителна информация за Хартата

- Хартата е утвърдена от кмета на Общината със Заповед №1515/20.07.2012, отменя хартата утвърдена със Заповед № 549/12.04.2011г. и е публикувана в Интернет страницата на Общината: www.provadia.bg.
- Хартата ще се актуализира при необходимост.

Разчитаме на Вас да ни информирате за незаконните, неправилни или пораждращи съмнения за корупция действия или бездействия на служители от администрацията, за да предприемем бързи и адекватни мерки срещу нарушенията, както и да създадем условия за недопускането им.

Взаимното уважение, внимание и търпение са предпоставки за изграждането на модерна и ефективна администрация, от която клиенти с различни потребности биха останали максимално удовлетворени.

Ние искаме да сме коректни и очакваме коректност.

Структура на Община Провадия / пояснения на съкращенията /

СТРУКТУРА

на Общинска администрация - Община Провадия /пояснения на съкращенията/

1. ОМП - Отбранително мобилизационна подготовка
2. Дирекция „Обща администрация” (ОА).
3. Отдел АПИО - Отдел „Административно-правно и информационно обслужване”
4. Отдел ФБ - Отдел „Финанси и бюджет”
5. Дирекция „Специализирана администрация” (СА).
6. Отдел УТЕОС - Отдел „Устройства на територията, екология и общинска собственост”
7. Отдел „Местни данъци и такси”
8. Отдел ХД и ПР - Отдел „Хуманитарни дейности и програми за развитие”
9. Отдел „Местни данъци и такси” (МДТ).
10. Дейност ОА - Дейност „Общинска администрация”
11. Дейност ОД - Дейност „Обредни дейности”
12. Дейност ВС - Дейност „Вътрешна сигурност”
13. Дейност ООС - Дейност „Опазване на околната среда
14. Дейност ОУП - Дейност „Осветление на улици и площади”
15. Дейност ПВЗ - Дейност „Програми за временна заетост”
16. Дейност КП - Дейност „Клуб на пенсионера”

17. Дейност РТВ - Дейност „Радио телевизионна дейност“
18. Дейност СБСВ - Дейност „Спортни бази и спорт за всички“
19. Дейност ДСП - Дейност „Домашен социален патронаж“
20. Дейност ПДГ - Дейност „Полудневни детски градини“

СТРУКТУРА НА ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ – ОБЩИНА ПРОВАДИЯ- 01.03.2012г.

