



ОБЩИНА ВИДИН

Видин 3700, пл. "Бдинци" № 2, тел. 094/609 416, факс 094/ 601 132,
e-mail:kmet@vidin.bg; web site: www.vidin.bg



ХАРТА НА КЛИЕНТА И СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ВИДИН

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Хартата на клиента залага съвременни и по-високи стандарти и съдейства за подобряване на административното обслужване в Община Видин

ОСНОВНИ ЦЕЛИ НА ХАРТАТА

- Да подобрява достъпа до административни услуги;
- Да предоставя по-качествено административно обслужване;
- Да насърчава участието на клиентите и служителите при обсъждане на услугите - начин на предоставяне, качество и стандарти за изпълнение;
- Да помага на клиентите да разбират и защитават правата си и да изискват по-добро обслужване;
- Да подпомага служителите от администрацията чрез по-ясно дефиниране на предоставяните от нея услуги.

За осъществяване на тези цели ние имаме нужда от Вашето съдействие и бихме оценили високо всяко изказано от Вас мнение, критика или препоръка.

НОРМАТИВНИ ДОКУМЕНТИ ОПРЕДЕЛЯЩИ ПРАВАТА НА КЛИЕНТА

- Конституцията на Република България
- Закон за администрацията
- Закон за местното управление и местната администрация
- Закон за административното производство
- Административнопроцесуалния кодекс
- Устройствен правилник на Община Видин
- Закона за достъп до обществената информация
- Закон за защита на квалифицираната информация
- Закон за защита на личните данни
- Етичен кодекс за поведение на служителите в администрацията на община Видин

- Вътрешни правила за административното обслужване

СТАНДАРТИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖДАНЕ

Отношение към Вас, клиенти:

- Да Ви предоставяме еднакъв достъп до услугите;
- Да имаме равнопоставено отношение към всички Вас;
- Да спазваме конфиденциалност относно запитвания и жалби на всеки един от Вас и всичко това независимо от Вашите потребности, социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения.
- Да постигаме 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;
- Да осигурим прозрачност, отзивчивост и възможност за комуникация с любезни и добре информирани служители по време на целия процес на административното обслужване;
- Да намалим възможностите за корупция, както и възможностите за обвинения в корупция;
- Да Ви предоставяме необходимата информация при спазване на Закона за достъп до обществена информация;
- Да спазваме стриктно Закона за защита на личните данни;
- Да работим съвместно с други организации за предоставяне на усъвършенствани, комплексни услуги, съобразени с Вашите изисквания.

Информация за Вас, клиенти:

- При директната ни комуникация да Ви предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация по начин, удовлетворяващ Вашите изисквания;
- Ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация, отговаряща на потребностите Ви ще получавате и от информационните табла и сайта на общината www.vidin.bg ;
- За Вас сме подготвили ясни и лесно разбираеми формуляри и заявления, за да се опрости процеса на обслужване;
- Всеки служител от общинската администрация излиза от анонимност и носи персонална отговорност за свършената си работа за Вас и Вие можете да го идентифицирате от бадж със снимка и данни с имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи, изписани както на български език, така и на английски език.

При комуникацията си с Вас, клиенти:

- Чрез ясни, лесно разбираеми, пълни и точни обяснения и консултации да удовлетворяваме Вашите потребности;
- При запитвания от Ваша страна устните или писмените ни отговори да бъдат ясни, лесно разбираеми, пълни и точни.

Канали за достъп до информация и услуги:

- Всеки от Вас може да използва различни канали за достъп до информация и услуги в зависимост от потребностите си;
- За Ваше улеснение сме създали обособени звена за административно обслужване – Център за административно обслужване /ЦАО/, ГРАО и МДТ.

Служителите в центъра за административно обслужване /ЦАО/ са разпределени на пет работни гишета, както следва:

- ✓ гише „Общо деловодство“- подават се заявления за услуги; регистрира се входящата и изходящата кореспонденция; заявления за достъп до обществена информация и се получават документи по Закона на достъп до обществена информация, заявления за участие в търгове и конкурси и други;
- ✓ гише „Техническо деловодство” - приемат се заявления за услуги, касаещи екология, териториално и селищно устройство (одобряване на подробни устройствени планове, инвестиционни проекти и др.), кадастър (издаване на скици на недвижими имоти, изменение на регулационни планове, попълване на кадастралния план и др.), строителство, техническа инфраструктура и комунални дейности и се получават готовите документи;
- ✓ гише „Гражданска регистрация и административно обслужване на населението“- приема молби и заявления за издаване на документи за страната и чужбина, касаещи регистрите за гражданско състояние на гражданите, в съответствие с действащото законодателство
- ✓ гише “Каса” - за внасяне на такси и цени, определени за съответните видове услуги съгласно наредбите на Общински съвет - Видин и други нормативни актове.
- ✓ гише “Наеми” - за събиране на наеми на общински имоти.

Работното време за работа с клиенти в ЦАО и отдел „ГРАОН“ е от 8.30 до 17.00 часа, като се осигурява непрекъсваем режим на работа с потребителите. В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на звеното продължава до тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа, след обявеното работно време.

Работното време за работа с клиенти в отдел „МДТ“ е от 8.30 до 17.00 часа

- ✓ Кутия в Центъра за административно обслужване за писмени сигнали, коментари, похвали, оплаквания, предложения и жалби, както и Кутия за Анкети за измерване удовлетвореността от административното обслужване;
- ✓ Информационни табла;
- ✓ Телефони на „ЦАО“- 094/609 402, 094/609 401
- ✓ Телефони на отдел “МДТ“ - 094/609 428
- ✓ Приемни дни: КМЕТ – сряда от 14:00 ч. до 16:00 ч.
- ✓ Останалите служители приемат граждани в съответното им приемно време;
- ✓ Електронна поща - kmet@vidin.bg ;
- ✓ Поща - на адрес: гр. Видин, п.к. 3700, пл. „Бдинци“ №2

Ние се ангажираме да вземем под внимание всяко Ваше предложение за допълнение и/или изменение в предоставяната информация, което Вие сте отбелязали чрез каналите за достъп.

Спазване на срокове:

- Подробна информация за вида на услугите, срока за предоставяне, необходимите документи може да получите от интернет сайта и информационното табло на община Видин
- Ако в предвидения срок не получите отговор от общинска администрация, попадате в случаите на т. н. "мълчалив отказ". Това е ситуацията, при която липсата на отговор се приравнява на изричен отказ, който може да се обжалва от Вас пред Административния съд.
- Ние се ангажираме да Ви предоставим необходимата информация още при първия установен контакт с нас;
- Ние се ангажираме да осъществим исканата административна услуга в законоопределените срокове;
- Ще Ви уведомяваме, когато срокът се налага да бъде удължен, за причините и крайния срок, в който ще получите отговор.

Механизми за обратната връзка от клиента:

- Анкетна карта за изразяване становище на гражданите по качеството на административните услуги;
- Ние се ангажираме активно да търсим Вашите предложения, мнения, коментари, сигнали и оплаквания, които можете да дадете, като използвате вече споменатите различни канали за достъп;
- Ние се ангажираме да анализираме Вашите предложения, коментари, похвали и оплаквания и да предприемаме съответните действия, когато те са в компетенциите на община Видин;
- Ние се ангажираме да отговорим писмено на всеки, подаден в писмена форма сигнал и/или жалба от Вас по повод лошо администриране.

А от Вас клиенти ще очакваме:

- 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.

Отговорност и отчетност:

- Ние се ангажираме да измерваме удовлетвореността на потребителите на административни услуги от нашата дейност и да предприемаме необходимите действия за повишаването ѝ;
- Ние се ангажираме да извършваме административните услуги съобразно законите и да носим отговорност за качествено и срочното им изпълнение;
- Ние се ангажираме постоянно да подобряваме достъпа до услуги, като подробно Ви информираме за Вашите права, за това откъде и как можете да получите съответните административни услуги.

Ако клиентите имат оплаквания, ние искаме да знаем за това.

- По жалба срещу незаконни, 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.
- Ние работим в услуга на Гражданите от община Видин. Добросъвестното изпълнение на служебните ни задължения говори за висококачествена администрация и доволно общество.

Условията на бързоразвиващата се администрация налагат общинската администрация да реагира адекватно с минимизиране на рисковете.

- Всички стандарти на административното обслужване са нормативно регламентирани от закони и подзаконови нормативни актове, както и от Наредби, приети от Общински съвет - Видин.
- Периодично Хартата на клиента ще се актуализира, за да бъде в съответствие с настъпилите изменения в нашите дейности и за да отговаря на променящите се потребности на потребителите ни.

Хартата е утвърдена със заповед на Кмета на Община Видин № РД-02-11-784/03.08.2020 г.