



# ОБЩИНА МИНЕРАЛНИ БАНИ

ОБЛАСТ ХАСКОВО

6343, бул. "Васил Левски" №3, тел/факс 03722/2020

E-mail: [min\\_bani@abv.bg](mailto:min_bani@abv.bg)

УТВЪРДИЛ:  
МЮМЮН ИСКЕНДЕР  
КМЕТ НА ОБЩИНА  
МИНЕРАЛНИ БАНИ



## ХАРТА НА КЛИЕНТА И СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА МИНЕРАЛНИ БАНИ

### **ОСНОВНИ ПОЛОЖЕНИЯ**

Хартата на клиента залага съвременни и по-високи стандарти и съдейства за подобряване на административното обслужване в община Минерални бани, чрез:

- ✓ Подобряване достъпа до административни услуги;
- ✓ Предоставяне на по-качествено административно обслужване;
- ✓ Насърчаване участието на клиентите и служителите при обсъждане на услугите – начин на предоставяне, качество и стандарти за изпълнение;
- ✓ Помагане на клиентите да разбират и защитават правата си и да изискват по-добро обслужване;

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

### **МИСИЯ**

Мисията на Община Минерални бани е да обслужва обществения интерес ефективно и ефикасно, при максимален резултат и качество на обслужването, с минимален разход на финансови и човешки ресурси.

### **СТРАТЕГИЧЕСКИ ЦЕЛИ**

- ✓ Осъществяване на законосъобразно местно самоуправление в условията на прозрачност, ефективност и ефикасност при административното обслужване;
- ✓ Оптимизиране на общинското предлагане и оказване на публични услуги;
- ✓ Улеснение на гражданите и юридическите лица при получаване на информация относно видовете административни услуги, при регистриране заявленията за услуги, при получаване на справки за текущото състояние на преписките, при получаване на информация за сроковете;
- ✓ Повишаване на качеството на работата по административното обслужване на Община Минерални бани;

- ✓ Пресичане на прекия контакт между искащия услугата и служителят от администрацията, реално работещ върху предоставянето на услугата, предвид ограничаване възможностите за корупция.

### **НЕПОСРЕДСТВЕНИ ЦЕЛИ**

- ✓ Оптимизиране на процедурите по предоставяне на услуги;
- ✓ Намаляване размерът на разходите /изразено в пари и време/, необходими за извършването на административните услуги от общинска администрация;
- ✓ Елиминиране възможните корупционни практики;
- ✓ Създаване на добронамерена, делова обстановка за потребителите на административни услуги, предоставяни от Общинска администрация Минерални бани;
- ✓ Осъществяването на контрол върху дейността на служителите в общинска администрация, работещи по предоставянето на административните услуги.

### **СТАНДАРТИ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОБЩИНА МИНЕРАЛНИ БАНИ**

<b>СТАНДАРТ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ</b>	
Отношение към Вас, клиенти	<p>Да Ви предоставяме еднакъв достъп до услугите;</p> <p>Да имаме равнопоставено отношение към всички Вас;</p> <p>Да имаме вежливо, любезно и отзивчиво отношение към всеки потребител на административни услуги, предоставяни от Община Минерални бани;</p> <p>Да изслушаме Вашите молби и сигнали;</p> <p>Да спазваме конфиденциалност относно запитвания и жалби на всеки един от Вас, независимо от Вашите потребности, социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозно убеждения;</p> <p>Да се отнасяме с професионализъм, като не проявяваме субективно отношение и спазваме принципите за равнопоставеност;</p> <p>Да се отнасяме с внимание и загриженост към Вашите проблеми;</p> <p>Да търсим алтернативно решение на всеки Ваш проблем, при наличие на нормативни препятствия, свързани с предоставяните от Община Минерални бани административни услуги;</p> <p>Да Ви предоставяме необходимата информация при спазване на Закона за достъп до обществената информация;</p> <p>Да спазваме стриктно Закона за защита на личните данни;</p> <p>Да работим съвместно с други организации за предоставяне на усъвършенствани, комплексни услуги, съобразени с Вашите изисквания;</p>
Информация за Вас, клиенти:	<p>Да Ви предоставяме необходимата информация за предлаганите от Община Минерални бани административни услуги в пълен обем и по начин, удовлетворяващ Вашите изисквания;</p> <p>Ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация, отговаряща на потребностите Ви ще получавате и от информационните табла, намиращи се във фоайето на общината и от интернет страницата на община Минерални бани <a href="http://www.mineralnibani.bg">www.mineralnibani.bg</a></p> <p>За Вас сме подготвили ясни и лесно разбираеми бланки на заявления/искания, за да се опрости процеса на обслужване;</p> <p>Ако Вашите въпроси не са от компетентността на Община Минерални бани, ние се ангажираме да Ви насочим към съответното звено или институция, които могат да Ви отговорят;</p> <p>Ние се ангажираме да вземем под внимание всяко Ваше предложение за допълнение и/или изменение в предоставяната информация, което Вие сте отбелязали в:</p>



	писмен сигнал, подаден в кутиите във фойето на ФРОНТ-ОФИСА
Равнопоставеност	Да предоставяме 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>Да осигуряваме прозрачна процедура за приемане, обработване и докладване на молби, предложения, сигнали и жалби на граждани;</p> <p>Да предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация, обяснения и образци, удовлетворяващи потребностите на гражданите, търсещи административна услуга;</p> <p>Вие винаги ще бъдете уведомявани за името на служителя, с когото разговаряте по телефона или във ФРОНТ-ОФИСА;</p> <p>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>Да извършим проверка, при оплаквания относно извършването на административни услуги, както и да Ви информираме за резултатите от нея;</p>
Спазване на срокове	<p>Да Ви предоставим необходимата информация още при първия установен контакт с нас;</p> <p>Да осъществим исканата административна услуга в законно определените срокове;</p>
Обратна връзка и комуникация	<p>Ние се ангажираме активно да търсим Вашите <u>предложения, мнения, коментари, сигнали и оплаквания</u>, които можете да дадете, като използвате:</p> <p>Ел.поща: min_bani@abv.bg  Интернет-страницата на Община Минерални бани:  <a href="http://www.mineralnibani.bg">www.mineralnibani.bg</a>  Кутията във фойето на ФРОНТ-ОФИСА  Приемните дни на Кмета, Зам.кмет и секретаря на община Минерални бани.</p> <p>Да анализираме Вашите предложения, коментари, похвали и оплаквания и да предприемаме съответните действия, когато те са в компетенциите на Община Минерални бани.</p> <p>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/. В случаите, когато е необходима проверка, срокът за отговор е 1-месец.</p>
Отговорност	<p>Да измерваме удовлетвореността на потребителите на административни услуги от нашата дейност и да предприемаме необходимите действия за повишаването ѝ;</p> <p>Да извършваме административните услуги съобразно законите и да носим отговорност за качествено и сръчно им изпълнение;</p>
А от Вас клиенти ще очакваме:	<p>Да се отнасяте с уважение към служителите, които Ви обслужват и да не проявявате агресивно поведение;</p> <p>Да бъдете внимателни и търпеливи към останалите ни клиенти;</p> <p>Да се отнасяте с доверие към възможностите, които Ви дават предоставените услуги или информация;</p> <p>Да предоставяте пълна и точна информация, необходима за предоставянето на съответната услуга;</p> <p>Да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари, за да подобрим качеството на услугите, които Ви предоставяме;</p>

***Уважаеми съграждани,***

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

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.

Анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат, освен в случаите, когато поставеният проблем застрашава здравето и сигурността на гражданите.

Предложения и забележки от гражданите, относно административното обслужване в Община Минерални бани се обобщават и се докладват всеки месец на Кмета на Община Минерални бани, като се представят и конкретни предложения за приемането и прилагането на предложенията, получени от Вас.

Общинската 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 класифицирана информация.

Ние работим в услуга на гражданите и гостите на община Минерални бани. Добросъвестното изпълнение на служебните ни задължения говори за висококачествена администрация и доволно общество.

Всички стандарти на административното обслужване са нормативно регламентирани от закони и подзаконови нормативни актове, както и от Наредби, приети от Общински съвет Минерални бани.

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 Минерални бани № 3-125/21.09 2016 г.