



ОБЩИНА **МОМЧИЛГРАД**

ОБЛАСТ **КЪРДЖАЛИ**

Адрес: Момчилград, 6800, ул. „26-ти декември“ № 12, тел. 03631 / 78-41, факс 03631 / 78-49, e-mail: obshtina@momchilgrad.bg

ЗАПОВЕД

№ РД-19-53 / 03.02.2021 г.

гр. Момчилград

На основание чл. 44, ал. 2 от Закона за местното самоуправление и местната администрация във връзка с чл. 21 от Наредбата за административното обслужване, изм. и доп., ДВ. бр. 91

УТВЪРЖДАВАМ:

ХАРТА НА КЛИЕНТА

и стандарти на обслужване в Община Момчилград

1. Настоящата заповед отменя досега действащата харта на правата на потребителите на административни услуги.
2. Хартата на клиента да се сведе до знанието на заместник-кметовете, директора на дирекция и началник отделите в Общинска администрация – Момчилград, за сведение и изпълнение.
3. Началник отделите да сведат настоящата харта до знанието на служителите си.
4. Началник отделите отговарят за изпълнението на задълженията им, вменени с настоящата Харта.
5. Хартата да бъде публикувана на сайта на Община Момчилград.
6. Хартата да бъде отпечатана на хартиен носител и поставена на видно място в Центъра за информационно обслужване в сградата на Общинска администрация – Момчилград.

Контрол по изпълнението на заповедта възлагам на Зихни Дурмуш – секретар на Община Момчилград.

Препис от заповедта да се връчи срещу подпис на заинтересованите длъжностни лица, за сведение и изпълнение.

ИЛКНУР КЯЗИМ

Кмет на община Момчилград



Съгласувал:
Зихни Дурмуш
Секретар на община

.....


дата: 03.02.21г.

Изготвил:
Мехмед Мехмед
Началник на отдел „Канцелария и протокол“

.....

дата: 03.02.21г.

ХАРТА НА КЛИЕНТА НА ОБЩИНА МОМЧИЛГРАД

Съдържание:

- Политика за управление на Община Момчилград
- Мисия и цели на Община Момчилград
- Стандарти за обслужване на потребителите на административни услуги, предоставяни от Община Момчилград
- Ръководството, в лицето на Кмета на Община Момчилград, официално декларира

ПОЛИТИКАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ОБЩИНА МОМЧИЛГРАД

като се ангажира да работи за:

Задоволяване на потребностите на гражданите и юридическите лица на територията на община Момчилград чрез устойчив икономически растеж, повишаване на конкурентноспособността на общинската икономика, подобряване качеството на административните услуги и качеството на живот на населението в условията на прозрачност, законосъобразност, ефективност и ефикасност в действията на свободна от корупция администрация и в съответствие с изискванията за непрекъснато подобряване на свързаните с околната среда обстоятелства и за предотвратяване на замърсяванията в Общината, осигуряване и поддържане на здравословни и безопасни условия на труд и минимизиране на рисковете за човешкото здраве за всички работещи от и за името на Община Момчилград

Политиката по управление на Община Момчилград е резултат от ангажимента на общинското ръководство за минимизиране на замърсяванията и вредните въздействия върху околната среда и свеждане до минимални граници рисковете за здравето и безопасността на персонала при непрекъснато усъвършенстване на Интегрираната система за управление и в съответствие с действащото законодателство.

МИСИЯ

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

СТРАТЕГИЧЕСКИ ЦЕЛИ

1. Осъществяване на законосъобразно местно самоуправление в условията на прозрачност, ефективност и ефикасност при административното обслужване.
2. Оптимизиране на общинското предлагане и оказване на публични услуги.
3. 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.

4. Повишаване на качеството на работата по административното обслужване на Община Момчилград
5. Пресичане на прекия контакт между исканията за услугата и служителите от администрацията, реално работещ върху предоставянето на услугата, предвид ограничаване възможностите за корупция.

НЕПОСРЕДСТВЕНИ ЦЕЛИ:

1. Оптимизиране на процедурите по предоставяне на услуги;
2. Намаляване размерът на разходите /изразено в пари и време/, необходими за извършването на административните услуги от общинска администрация;
3. Елиминирание възможните корупционни практики;
4. Създаване на добронамерена, делова обстановка за потребителите на административни услуги, предоставяни от Момчилград
5. 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 Момчилград

СТАНДАРТ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ

Отношение

1. Ние се ангажираме да имаме вежливо, любезно и отзивчиво отношение към всеки потребител на административни услуги, предоставяни от Община Момчилград
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 Момчилград административни услуги.
5. Ние се ангажираме да спазваме конфиденциалност относно всички запитвания и жалби на всеки един потребител на административни услуги, предоставяни от Община Момчилград
6. Ние се ангажираме да се отнасяме с професионализъм, като не проявяваме субективно отношение и спазваме принципите за равнопоставеност.

Информация

1. Ние се ангажираме да Ви предоставяме необходимата информация за предлаганите от Община Момчилград административни услуги в пълен обем и по достъпен за Вас начин.
2. Ако Вашите въпроси не са от компетентността на Община Момчилград, ние се ангажираме да Ви насочим към съответното звено или институция, които могат да Ви отговорят.
3. Всеки може да получи информацията относно предоставяните от община Момчилград услуги от:

- Страницата на Община Момчилград в интернет: www.momchilgrad.bg.

- Информационните табла: във фоайето на общината;

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

- писмен сигнал, подаден в кутиите във фоайето на Информационен център

Равнопоставеност

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

1. Ние се ангажираме да осигуряваме прозрачна процедура за приемане, обработване и докладване на молби, предложения, сигнали и жалби на граждани.
2. Ние се ангажираме да предоставим ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация, обяснения и образци, удовлетворяващи потребностите на гражданите, търсещи административна услуга.
3. Вие винаги ще бъдете уведомявани за името на служителя, с когото разговаряте по телефона или в Центъра за информация и услуги.
4. 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.
5. Ние се ангажираме да извършим проверка, при оплаквания относно извършването на административни услуги, както и да Ви информираме за резултатите от нея.

Спазването на сроковете

1. Ние се ангажираме да Ви предоставим необходимата информация още при първия установен контакт с нас.
2. Ние се ангажираме да осъществим исканата административна услуга в законоопределените срокове.

Обратна връзка и комуникация

1. Ние се ангажираме активно да търсим Вашите предложения, мнения, коментари, сигнали и оплаквания, които можете да дадете, като използвате:
 - Поща;
 - Интернет-страницата на Община Момчилград
 - Кутията във фоайето на Центъра за административно обслужване;
 - Анкетни карти;
 - Приемните дни на Кмета, Зам. кмет на община Момчилград.
2. Ние се ангажираме да анализираме Вашите предложения, коментари, похвали и оплаквания и да предприемаме съответните действия, когато те са в компетенциите на Община Момчилград
3. 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/.

Отговорност

1. Ние се ангажираме да измерваме удовлетвореността на потребителите на административни услуги от нашата дейност и да предприемаме необходимите действия за повишаването ѝ.
2. Ние се ангажираме да извършваме административните услуги съобразно законите и да носим отговорност за качествено и срочното им изпълнение.

Уважаеми съграждани,

Всеки потребител на административни услуги, предоставяни от Община Момчилград 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:

- Анкетната-карта;
- предложения и забележки от гражданите,

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