



# ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ СЛИВЕН

---

---

УТВЪРДИЛ:  
КМЕТ НА ОБЩИНАТА  
(инж.К.Милев)

# ***ХАРТА***

***НА ГРАЖДАНИТЕ, ПОЛЗВАЩИ  
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ***



***Сливен, 2013 година***

## **УВАЖАЕМИ СЪГРАЖДАНИ,**

Настоящата Харта на клиента не е юридически документ и не създава юридически права и задължения. Нейното предназначение е да Ви подпомогне да разберете и защитите своите права, както и да изисквате от нас по-добро и качествено административно обслужване. Желанието на Общинска администрация гр.Сливен е тази харта да се превърне в действащ документ, който периодично ще се преразглежда и актуализира, съобразно настъпилите промени в дейността ни и в отговор на Вашите изисквания.

**Кметът на Община СЛИВЕН**, като орган на изпълнителната власт и в изпълнение на своите правомощия организира административното обслужване на гражданите и юридическите лица.

Общинската администрация подпомага кмета на общината в изпълнението на неговата мисия и програма и осигурява високо качество на обслужването при прилагане на принципите за **законност, равенство, достъпност, самостоятелност и безпристрастност, бързина, конфидециалност, процесуална икономия и служебно начало.**

**Хартата е нашата писмено изразена воля и желание за сътрудничество с гражданите и цели и да ги информира за принципите, условията и стандартите за предоставяне на услуги, които напълно удовлетворяват техните потребности и очаквания.**

Следвайки тези принципи, предлагаме на Вашето внимание настоящата Харта на гражданите, ползващи административни услуги и стандарти за административно обслужване. Основните цели, които си поставяме, са:

- ❖ 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.

### **Стратегически цели на административното обслужване в Общинската администрация – Сливен:**

- ❖ 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.

- ❖ Съвместна работа с други организации за предоставяне на усъвършенствани, комплексни услуги съобразени с изискванията на потребителите.
- ❖ 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.

### **За постигането на тези цели ние се задължаваме:**

- ❖ да се държим професионално и да се отнасяме с уважение и търпение към всеки от Вас;
- ❖ да спазваме принципите на равнопоставеност към всички граждани;
- ❖ 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 другите граждани;
- ❖ 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.

### **Вие можете да се свържете с нас и да получите информация по следните начини:**

- ❖ като ни посетите или ни пишете на адреса на общината - гр. Сливен, бул. "Цар Освободител" № 1 или в Центровете за административно обслужване в кварталите: "Надежда", "Речица" и "Дебелата курия";
- ❖ информация можете да получавате всеки работен ден от 08.00 до 17.00 часа в Центъра за информация и услуги на гражданите на общинска администрация или по телефоните: 611-156; 611-157; 611-158; 611-159; 611-161;
- ❖ подробности за извършваните от нас административни услуги, необходимите документи и дължимите такси можете видите на таблата в Центъра за административно обслужване, както и да намерите по всяко време чрез Интернет на адрес: [www.sliven.bg](http://www.sliven.bg);
- ❖ можете да оставите Вашите писмени мнения, предложения и въпроси в кутиите до източния вход на сградата на общинската администрация, на служителите по телефона чрез централата **611 100**, както и чрез сайта на общината – он-лайн услуги.

Ако гражданите имат оплаквания, ние искаме да знаем за това. Процедурата ни е ясна и лесно достъпна.

По жалба срещу незаконни или неправилни, или пораждащи съмнение за корупция действия или бездействия на служители от администрацията, ще се извърши проверка и ще отговорим писмено в едномесечен срок.

### ***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;

**Всички стандарти на административното обслужване са нормативно регламентирани от закони и подзаконови нормативни актове, както и от Наредби, приети от Общинския съвет-Сливен. С тях можете да се запознаете в Интернет-страницата на общината или да получите на хартиен носител от ЦИАОГ срещу съответната такса.**

***Тази харта е актуализирана през месец март 2013 година и утвърдена със заповед на кмета № РД15-521 от 26.03.2013 г.***