



ОБЩИНА ХАЙРЕДИН

Харта на клиента

Хартата на клиента е израз на постоянната ни амбиция за подобряване на качеството и ефективността на общинска администрация.

Целите, които ние си поставяме:

- ❖ Осъществяване на законосъобразно местно самоуправление в условията на прозрачност, ефективност и ефикасност на обслужването;
- ❖ Подобряване на достъпа до услуги, като подробно Ви информираме за това откъде и как можете да ги получите, упражнявайки правата си;
- ❖ Повишаване на качеството на административно обслужване;
- ❖ Ограничаване на възможностите за корупция;

Нашите отговорности пред Вас:

- ❖ Професионално и в срок да изпълняваме Вашите искания и да се отнасяме с уважение към Вас;
- ❖ 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 със стандартите за качество на административно обслужване;
- ❖ Да Ви осигурим ясен, широко разгласен и лесно достъпен начин за споделяне на Вашите мнения, коментари, похвали и оплаквания от качеството на обслужване;

В замяна очакваме от Вас:

- ❖ Да се отнасяте с уважение към служителите, които Ви обслужват;
- ❖ Да гледате на административното обслужване, като на един непрекъснат процес на подобрения, за чийто успех и двете страни са еднакво отговорни;
- ❖ Да представяте пълна и точна информация в заявленията, съдържаща реквизитите и съответните изискуеми от закона приложения;
- ❖ Да уведомявате за всяка промяна на обстоятелства, отнасящи се до Вас или други лица свързани с услугата;
- ❖ Да заплащате в определените срокове дължимите към общината данъци и такси;
- ❖ Да отправяте Вашите предложения, сигнали и жалби по законоустановения ред като използвате:
 - ✓ Адрес: Община Хайредин, ул. „Георги Димитров“ № 135
 - ✓ E-mail: hayredin_ob@mail.bg



ОБЩИНА ХАЙРЕДИН

- ✓ Кутиите за мнения и предложения намиращи се до входа при отдел „Местни данъци и такси“
- ✓ Кутиите за сигнали и жалби намиращи се до входа при отдел „Местни данъци и такси“

В отношението си ние се ангажираме да спазваме стандартите за качество на административно обслужване:

- ❖ Да сме вежливи, любезни и отзивчиви с всеки потребител на административни услуги;
- ❖ Да ви изслушваме и със загриженост да се отнасяме към Вашите проблеми;
- ❖ Да се отнасяме с внимание и уважение и да зачитаме личното Ви пространство;
- ❖ Да Ви обслужим компетентно и на високо професионално ниво;
- ❖ Да спазваме принципите на равнопоставеност и не проявяваме субективно отношение при предоставянето на административните услуги;
- ❖ Да спазваме принципа на конфиденциалност;
- ❖ При възникнал проблем да Ви уведомим за причините и за срока, в който може да получите услугата.

При предоставяне на информацията за административните услуги, предлагани от община Хайредин ние се стремим да е в достъпен за Вас вид на:

- ❖ Интернет страницата та община Хайредин: hayredin.com
- ❖ На информационните табла в сградата на община Хайредин и кметствата по населените места;
- ❖ Ако Вашите въпроси не са от компетентността на служителите от общинска администрация да Ви насочим към съответното звено или институция, които да Ви отговорят;
- ❖ Да вземем под внимание всяко Ваше мнение или предложение в предоставянето на информация;
- ❖ Да улесним достъпа до административно обслужване като приемаме писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт, във връзка с извършена административна услуга, като писмените искания могат да се подават по един от следните начин:
 - ✓ На място в община Хайредин;
 - ✓ Чрез пощенски оператор;
 - ✓ Чрез лицензиран куриер;
 - ✓ По електронен път на посочен e-mail

Достъпът до обществена информация

Достъпът до обществена информация се предоставя въз основа на писмено заявление или устно запитване. Заявлението се разглежда от Общинска администрация



ОБЩИНА ХАЙРЕДИН

във възможно най – кратък срок, но не по – късно от 14 дни. След този срок следва да бъдете уведомени писмено за решението за предоставяне на информация или отказ за достъп.

Вашите сигнали, мнения и предложения:

- ❖ Ще бъдат регистрирани по реда на деловодната дейност, с изключение на анонимните;
- ❖ По тези, които не се приети за основателни ще бъде извършена независима проверка на фактите и обстоятелствата;
- ❖ Тези, които не са от нашата компетентност ще бъдат препратени на компетентните органи;
- ❖ По уважените сигнали, мнения и предложения ще бъдат разгледани от експертите в общинска администрация и ще бъдат взети незабавни мерки;
- ❖ По неуважените сигнали и мнения ще Ви съобщим съображенията си за това;

Вие може да се свържете с нас:

- ❖ На телефон – деловодство 09166/22-09
- ❖ Оперативни дежурни – 09166/22-40
- ❖ Кмет на община Хайредин – Тодор Алексиев – 0879804848
- ❖ Секретар на община Хайредин – Светлана Ценова – 0879804851

Хартата на клиента и стандартите за качество на административно обслужване на гражданите в община Хайредин са утвърдени със заповед на Кмета на общината.



ОБЩИНА ХАЙРЕДИН

ЗАПОВЕД

№.....*49-70*..... / *04.02.2020г.*.....

На основание чл.44, ал.2 от ЗМСМА и във връзка с чл.21 от Наредбата за
административно обслужване

УТВЪРЖДАВАМ

Харта на клиента и стандарти за административно обслужване в Община
Хайредин.

Хартата на клиента и стандартите за административно обслужване в Община
Хайредин да се сведат до знанието на служителите в общинска администрация, както и
на всички заинтересовани лица, както и да се публикуват на интернет страницата на
Община Хайредин.

Контрол по изпълнението на заповедта възлагам на Секретаря на Община
Хайредин.

Препис от настоящата заповед да се връчи на длъжностните лица за сведение и
изпълнение.

Тодор Алексиев

Кмет на Община Хайредин

