



ОБЩИНА ПЛОВДИВ - РАЙОН „СЕВЕРЕН”

гр. Пловдив, бул. „Цар Борис III Обединител” № 22А, тел: (032) 959004, факс: (032) 901161

ЗАЛИЧЕНА ИНФОРМАЦИЯ НА ОСНОВАНИЕ
чл. 6, ал. 1, т. 5 от ЗДОИ, във връзка с чл. 4, т. 1
от Регламент (ЕС) 2016/679

ПЛОВДИВ
РАЙОН

УТВЪРДИЛ:
ВЕНЦИС
Кмет на Район

ХАРТА

НА КЛИЕНТА И СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ПЛОВДИВ - РАЙОН „СЕВЕРЕН”

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Хартата на клиента залага съвременни и по-високи стандарти и съдействия за подобряване на административното обслужване в Община Пловдив - Район „Северен”.

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;
- 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;
Административно процесуалния кодекс;
Устройствен правилник на Район “Северен” - Община Пловдив;
Закон 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 Район „Северен”;

Наредба 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 района – <https://www.severen.bg/plovdiv/>;
- ✓ 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.

КАК ДА НИ НАМЕРИТЕ:

1. Център за административно обслужване „Деловодство” – бул. „ Цар Борис III Обединител” № 22 А е с работно време от понеделник до петък от 8:30 до 17:00 ч.;

Телефони на Район „Северен” - Община Пловдив 032/959004, 032/901160 и факс

032/901161

Приемни дни: КМЕТ – Сряда и Четвъртък от 15:00 ч. до 17:00 ч.

2. Каса за плащане на данъци - ул. "Цар Борис III Обединител" № 22 А с работно време от понеделник до петък от 08:30 - 16:30 ч.;

3. Център за административни услуги - „ГРАО ” - ул. ”Ален Мак” № 4, с работно време от 08:30 ч. - 17:00 ч.;

Електронна поща - info@severen.plovdiv.bg;

Поща - на адрес: гр. Пловдив, 4003, бул. ”Цар Борис III Обединител” № 22А

- ✓ Улеснили сме достъпа до услуги за Вас, клиенти в неравностойно положение;
- ✓ В открита и предразполагаща обстановка Вие, клиенти, ще получавате дължимото внимание и уважение в получаването на административно обслужване.
- ✓ 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 район „Северен” - община Пловдив.
- ✓ Ако в предвидения срок не получите отговор от районната 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 Ви предоставим исканата административна услуга в законоустановените 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 Район „Северен”;
- ✓ Ние се ангажираме да отговорим писмено на всеки, подаден в писмена форма сигнал и/или жалба от Вас по повод лошо администриране.

ОТ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ СЕ ОЧАКВА:

- ✓ 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.

ПРИЕМАНЕ НА СИГНАЛИ И ЖАЛБИ:

- ✓ 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 ЖАЛБИ НЕ СЕ РАЗГЛЕЖДАТ!

ЗАБЕЛЕЖКА: *Анонимни сигнали и жалби са тези, подадени по e-mail или на хартиен носител, в които липсват три имена, телефон, адрес или e-mail на подателя.*

При съмнения за автентичност на подадения сигнал или жалба, служителят, на когото е разпределена преписката, преди да стартира административната процедура, е длъжен да извърши проверка относно автентичността на подателя и/или истинността на предоставената информация.

- ✓ Районната 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;
- ✓ Районната администрация няма право да дава отговор на въпроси, свързани със защита на личните данни и класифицираната информация.

Хартата е утвърдена със Заповед №...
„Северен“, Община Пловдив.

ЗАЛИЧЕНА ИНФОРМАЦИЯ НА ОСНОВАНИЕ
чл. 6, ал. 1, т. 5 от ЗДОИ, във връзка с чл. 4, т. 1
от Регламент (ЕС) 2016/679

2024г.
Кмета на Район