



ОБЩИНА ПЛОВДИВ – РАЙОН „СЕВЕРЕН”

гр. Пловдив, 4000, бул. „Цар Борис III Обединител” № 22А, тел: (032) 901 160, (032) 959 111, e-mail: info@severen.bg

УТВЪРДИЛ

СТОЯН АЛЕКСИЕВ
КМЕТ НА РАЙОН СЕВЕРЕН,
ОБЩИНА ПЛОВДИВ

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 съдейства 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 - начин на предоставяне, качество и стандарти за изпълнение;
- 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

1. Конституцията на Република България
2. Закон за администрацията
3. Закон за местното управление и местната администрация
4. Административно процесуалния кодекс
5. Устройствен правилник на Район “Северен” - Община Пловдив
6. Закона за достъп до обществената информация
7. Закон за защита на квалифицираната информация
8. Закон за защита на личните данни
9. Етичен кодекс за поведение на служителите в администрацията на Район „Северен”
10. 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 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.

При комуникацията си с Вас, клиенти:

Чрез ясни, лесно разбираеми, пълни и точни обяснения и консултации да удовлетворяваме Вашите потребности;

При запитвания от Ваша страна устните или писмените ни отговори да бъдат ясни, лесно разбираеми, пълни и точни.

Район „Северен” е разположен в две сгради:

Основна административна сграда I - гр. Пловдив, бул. ”Цар Борис III Обединител” № 22А