

Уважаеми граждани, настоящата Харта е изготвена при осъзнаване значимостта на човешката личност като основна ценност и при стремеж за осигуряване от страна на администрацията на възможно най-добри условия за личностна реализация, развитие и утвърждаване на гражданското общество.

С настоящата Харта се цели подобряване на достъпа до административните услуги, насърчаването на дейности, свързани с повишаване на качеството на обслужване и отваряне за мнението на гражданите и бизнеса относно възможностите за неговото подобряване.

Община Якимово е териториална администрация на изпълнителната власт, която осъществява своята дейност съгласно Закона за местното самоуправление и местната администрация, Устройствения правилник за организацията, реда на дейност, функциите и числеността на персонала в административните звена на общинска администрация и други нормативни актове.

Общинската администрация при осъществяване на своята дейност се ръководи от принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и координация в съответствие с Конституцията и с нормативните актове.

Уважаеми клиенти,

Ние предоставяме услуги в Центъра за информация и обслужване на гражданите и по кметствата за всички физически и юридически лица. За нашите услуги се заплащат цени или такси на административните услуги. Ние се стремим да предоставяме услуги с високо качество, най-близо до Вас, за да отговорим на Вашите нужди. Ние приветстваме Вашата активност и ангажираност при съвместната ни работа.

**Как ще Ви обслужваме?**

- открито и честно, любезно, търпеливо и отзивчиво;
  
- при пълна равнопоставеност, еднакъв достъп до информация за услугите, които предоставяме, като не допускаме пряка или непряка дискриминация, основана на пол, раса, цвят на кожата, етническа принадлежност, гражданство, политически или други убеждения, религия или вяра, увреждане, възраст, сексуална ориентация, семейно положение или произход, членуване в синдикални и други обществени организации и движения;
  
- чрез предоставяне на пълна, точна и навременна информация на ясен и разбираем език;
  
- като пазим от нерегламентиран достъп и не разгласяваме Вашите лични данни;
  
- спазвайки обявените с настоящата харта стандарти на обслужване.

Ако поставените от Вас въпроси не се отнасят до нашата дейност, ще Ви насочим към съответната администрация.

### **Какво очакваме от Вас?**

- да ни представяте пълна, точна и навременна информация;
  
- да ни уведомявате в съответните срокове за настъпили промени в декларираните обстоятелства,
  
- да уважавате нашите служители, за да могат да Ви обслужват по най-добрия начин;

- да бъдете внимателни и любезни към другите ни клиенти;
  
- да изразявате Вашето мнение и давате предложения за качеството на предлаганите услуги;
  
- да идвате в обявените приемни дни и часове
  
- да идвате навреме за предварително уговорените срещи

Можем да помогнем за изграждането на приятна атмосфера чрез взаимно уважение, внимание и търпение.

### **Какви стандарти ще спазваме?**

**Ние се отнасяме към всички потребители на административни услуги с уважение.**

Отнасяме се с другите така, както искаме и те да се отнасят с нас.

**Поддържаме неутрална и честна позиция спрямо всички хора.**

Отношението към всеки, който влиза в Общинска администрация - Якимово, трябва да бъде безпристрастно. На всички потребители на административни услуги се дължи честно и равнопоставено отношение.

**Съсредоточаваме вниманието си върху гражданите.**

Концентрираме се, когато общуваме с тях. Освобождаваме се от други мисли и сме изцяло на разположение на гражданите

**Отговаряме осведомено и предоставяме актуална и точна информация.**

Общинска администрация - Якимово се стреми да подпомага гражданите и бизнеса максимално. Всеки, който се обръща към администрацията, търси подкрепа посредством административния процес.

**Правим всичко възможно, за да откликнем на нуждите на гражданите.**

Служителите в Общинска администрация - Якимово се стремят да направят времето, прекарано от гражданите в администрацията възможно най-приятно и полезно, като още при първото си посещение гражданинът получи цялата необходима му информация. Никога не забравяме да се поставяме в положението на гражданите.

За задоволяване на Вашите потребности от възможно най-пряк контакт с администрацията, може да използвате приемния ден на Кмета на общината - всеки четвъртък, когато той и екипът му са на Ваше разположение.

При сигнали от Ваша страна, сочещи на особено сериозни проблеми, ние се ангажираме да Ви посетим и проучим на място въпроса.

**Поддържаме професионално отношение.**

Професионализмът се разкрива чрез работа, която се извършва етично, компетентно и

ПОЗИТИВНО.

### **Насърчаваме съвместната работа с гражданите и други заинтересовани лица и институции.**

Да се работи съвместно с гражданите и други заинтересовани лица и институции означава да се консултираме с тях и да насърчаваме непрекъснатото усъвършенстване на диалога и обслужването, както и да работим заедно, за да предоставяме усъвършенствани, комплексни услуги.

### **Спазваме ангажиментите си.**

Важен елемент от качеството на обслужване на гражданите е да посрещнем техните нужди и да отговорим на техните очаквания, да направим услугите ,предлагани от Общинска администрация образцови.

### **Откликваме навреме.**

Отделяме на гражданите необходимото време: защото знаем, че това, което най-много дразни при чакането е неизвестността, относно това колко дълго ще трябва да се чака.

### **Даваме своя принос за развитието на администрацията.**

Стараем се всеки ден да работим отлично и да намираме начини да участваме активно в работата на администрацията. Важно е служителите да работят с ентузиазъм, затова всеки трябва да дава най-доброто от себе си.

### **Насърчаваме обратната връзка с потребителите на нашите услуги.**

Ние се ангажираме да търсим Вашите мнения и препоръки, да вземаме предвид тях и похвалите и оплакванията Ви, да ги анализираме и предприемаме действия за съобразяване с тях в дейността на администрацията с цел висока степен на удовлетворяване на Вашите потребности.

### **Предоставяне на информация и съвети**

Ще ви предоставим информация и съвети, които да ви помогнат да си изградите достатъчно точна представа за административните услуги, които бихте могли да получите в общината, както и за текущия етап на изпълнение на заявените от Вас услуги, които са регистрирани в Центъра за информация и обслужване.

Ще можем да ви информираме за видовете общински административни услуги, нормативните документи въз основа на които се извършват, нормативно предвидените съпътстващи документи за стартиране на желаната от Вас услуга, срока и цената /таксата/ за извършване на услугата, наименованието на звеното на общинската структура, в което ще бъде извършена услугата.

Освен това ще ви предложим помощ при попълване на Вашите заявки в Центъра за информация и обслужване

### **Информация по интернет**

Можете да получите разнообразна общинска информация в уебсайта на общината [www.iakimovo.org](http://www.iakimovo.org)

### **Информация по телефона и Отговор на телефонни обаждания**

Освен това можете да научите повече подробности като се свържете по телефона с общински служители ,компетентни по интересуващите Ви въпроси. За целта можете да се обадите в делник между 8:15 и 16:30 часа, като имате предвид, че в интервала 12:30-13:00 има 30-минутна обедна почивка.

09742/2297 и 09742/2176 са телефоните за връзка с Центъра за информация и обслужване на гражданите. Общинските служители ще отговорят на телефона със стандартен поздрав и ще се представят. Когато ни се обадите по телефона, ние се стремим по възможност да ви отговорим до 30 секунди.

### **Посещения в Центъра за информация и обслужване на гражданите:**

Работното време на Центъра на ул. Европа 8 е от 8:15 до 16:30 часа с възможност до 18:30 ч. при условията на чл. 10 ал. 4 на Наредбата за административното обслужване.

### **Когато ни пишете**

Когато се свързвате с нас по пощата, факс или електронна поща, ние :

□ Ще Ви дадем пълен отговор до 7 работни дни от датата, на която сме получили писмото, факса или имейла ви.

Ако не можем да дадем пълен отговор на писмото Ви до 7 дни, ще ви съобщим причините за това и ще ви уведоим дали следва да направите нещо и след колко време ще получите пълен отговор.

### **Ако имате оплакване**

Ако смятате, че нещо не е било наред, искаме да знаем за това, за да можем да поправим проблема. Процедурата ни за подаване на оплаквания е лесна и ни помага да се уверим, че предоставяме еднаква услуга навсякъде.

Можете да направите оплакване както намерите за добре, включително :

- По телефон в Центъра за информация и обслужване или на факс 09742/2323
  
- Като дойдете лично в Центъра за информация и обслужване
  
- Писмено – с официално регистриране в Центъра за информация и обслужване
  
- Писмено – без регистриране - в специална кутия ,която се намира в Центъра

Ние се стремим да отговорим на оплакването ви до 7 работни дни след получаването му и ще се опитаме да извлечем поука от оплакванията, за да усъвършенстваме услугите си

Ако не можем да отговорим напълно на жалбата ви до 7 работни дни, ще ви кажем защо. Ще ви съобщим, ако е необходимо да направите нещо и ще ви уведоим кога да очаквате пълен отговор.

**Важно е да знаете:**

- Анонимни сигнали и жалби не се разглеждат



- Общинската администрация си запазва правото да не дава отговор на жалби и оплаквания, съдържащи нецензурни изрази, неморални изказвания, уронващи престижа на институцията;

- Общинската администрация няма право да дава отговор на въпроси, свързани с лични данни и класифицирана информация;

Настоящата Харта не е юридически документ и въз основа на нея не може да се търси юридическа отговорност, но тя ангажира морално всички служители на Общинска администрация - Якимово да я спазват и да изпълняват задълженията си с грижа за Вас. Нейното предназначение е да Ви помогне да разберете и защитите своите права, както и да изисквате от нас по- добро и качествено административно обслужване

Хартата е отворена за изменения и допълнения, съобразени с Вашите нужди и изисквания.

#### **За контакти с нас:**

Тел: 09742/23 60 ;22 97 и 2176, Факс 09742/2323 E-mail : qkimovo@net-surf.net Адрес: с.Якимово, ул. "Европа" № 8 Работно време: 8.00 ч. - 16.30 ч.

Интернет страница: [www.iakimovo.org](http://www.iakimovo.org)