



ХАРТА НА КЛИЕНТА

Харта на клиента

Водена от стремежа да отговори на повишените изисквания за модернизация на държавната администрация и от желанието да предоставя на всеки, който се нуждае, качествени услуги по отзивчив, прозрачен и ефективен начин, Община Антоново разработи тази Харта на клиентите.

Административно процесуален кодекс, Закон за администрацията, Наредба за административното обслужване, Закон за ограничаване на административното регулиране и административния контрол върху стопанската дейност, Закон за електронното управление и подзаконовите актове по прилагането им са нормативните актове, имащи за предмет изграждането на нова система, която да подобри административното обслужване, даващи рамката и насоките за неговото развитие. Целта ни е да разясним на потребителите на услуги какво могат да очакват от нашата администрация, как могат да го получат, какви са техните права на клиенти и как могат да ги защитят. Проучвайки техните мнения и препоръки, да заложим съвременни и високи стандарти на административното обслужване, за да отговорим адекватно на потребностите им.

Вашето съдействие ще ни помогне заедно да намерим верния път в процеса на реформата.

КМЕТЪТ И ОБЩИНСКАТА АДМИНИСТРАЦИЯ

Кметът на община Антоново ръководи цялостната изпълнителна дейност на общината. При изпълнение на своите правомощия той е подпомаган от администрация, разделена на обща и специализирана, която се ръководи от ресорни зам.-кметове и секретар.

УСЛУГИТЕ НА НАШАТА АДМИНИСТРАЦИЯ

В Общината се извършват административни услуги на граждани и организации.

Видовете услуги, сроковете за извършването им и таксата или цената, ако има такива, може да намерите в звената за административно обслужване – ОЦУИГ, ГРАО и ТТТМП, както и на интернет страницата ни.

СТАНДАРТИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Как по-лесно да получите желаната услуга?

За Ваше улеснение сме създали едно гише за обслужване в ОЦУИГ.

Общинска администрация – Антоново работи от 8:00 до 17:00 часа с регламентирана обедна почивка от 12:00 до 13:00 часа. Общинският център за услуги и информация на гражданите работи без прекъсване от 8:00 до 17:00 часа. В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на звеното продължава до тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа, след обявеното работно време.

Служителите от ОЦУИГ, ГРАО и ТТТМП ще Ви предоставят информация и съвети за административната услуга, от която се нуждаете.

С цел улесняване достъпа до административно обслужване, Общинска администрация Антоново приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт, във връзка с извършваните административни услуги, като писмените искания могат да бъдат подадени по един от следните начини:

- на място в Община Антоново
- чрез лицензиран пощенски оператор
- по електронен път на посочен e-mail адрес: ob_antonovo@abv.bg

От 25.03.2015 г. в Община Антоново не се изисква информация или документи, които са налични в нашата администрация, а ще ви ги осигурим служебно за нуждите на съответното производство.

Ще Ви информираме за:

- документите, които следва да представите за извършване на исканата от вас услуга;
- срока за извършване на услугата и таксата или цената, ако има такава;
- начините, по които можете да отправите своите заявления, жалби или предложения, към кого следва да бъдат отнесени и срока, в който ще получите отговор;
- ако вашите въпроси не са от компетенцията на нашата администрация, ще Ви насочим към институцията, към която следва да ги отнесете;
- ще Ви помогнем да попълните бързо необходимите формуляри;
- при възникване на проблем, ще ви информираме за причината и очаквания краен срок за разрешаването му;
- на гише информация ще бъдете насочени към подходящия служител;
- за да си спестите време, можете предварително да уговорите среща с необходимия ви служител;
- информационните табла ще ви помогнат да се запознаете с най-важната информация, която би ви била полезна.

Приемният ден на Кмета на община Антоново се провежда след задължително записване, което гражданите могат да направят на тел.: 06071/22 22

Записването може да става и електронно на ел.поща на общината: ob_antonovo@abv.bg

За да ви осигурим безпристрастно, достъпно и прозрачно обслужване, ние сме готови да поемем следните ангажименти:

- да ви изслушваме с внимание, зачитайки личното ви достойнство;
- да получавате еднакво отношение при обслужването, независимо от вашето социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения;
- да ви отговорим в най-кратки срокове разбираемо и коректно;
- да работим професионално и отзивчиво;
- да спазваме законоустановените срокове за извършване на исканата административна услуга;
- да се вслушваме във вашето мнение, което ще проучваме чрез различни форми - анкети, допитвания, книга за измерване удовлетвореността от административното обслужване, лични срещи;

- да вземаме отношение по всяка подадена жалба, която не е анонимна или недоказана, относно качеството на работа на нашите служители, и да ви уведомяваме в 30-дневен срок за предприетите мерки;
- при необходимост от връзка с други институции да бъдем по-възможност ваши посредници;

В зависимост от желанието ви, сме готови да общуваме с вас по различни начини чрез:

- телефон: 06071/ 22 22; 06071/23 33
- факс: 06071/ 24 28;
- интернет: www.antonovo.bg
- e-mail до ръководните служители можете да намерите от интернет страницата на Община Антоново;
- поща на адрес:
Общинска администрация
бул. "Гузлушки герой" 26
- гр. Антоново 7970
- лични срещи;
- анкетни карти, предоставяни в ОЦУИГ;
Гарантираме ви пълна конфиденциалност и защита на личните ви данни;

И тъй като с вас сме партньори в процеса на изграждане на ефективна администрация, се надяваме да проявите своята гражданска позиция и да поемете вашите ангажименти към нас:

- да ни предоставяте своевременно пълна информация за услугата, която желаете;
- да ни предоставяте допълнителна информация, ако това се наложи;
- да ни уведомявате своевременно за настъпили промени в обстоятелствата;
- да бъдете точни на уговорените срещи;
- да поставяте точно формулирани искания;
- да се отнасяте с уважение към нашите служители и към другите клиенти на Общината.
- да изразявате свободно вашите мнения, предложения и коментари за качеството на услугите, които ви предоставяме.

Ще ви бъдем благодарни, ако споделяте с нас вашите предложения, мнения и препоръки. Ние периодично ще ги обсъждаме и публично ще огласяваме предприетите действия.

Вие имате право на по-добър достъп до услуги, извършвани качествено, при пълна прозрачност и ясни процедури.

Ние сме готови с нашите действия да гарантираме вашите права.

Вярваме, че при добро сътрудничество и взаимно уважение, изпълнение на поетите ангажименти и отговорно поведение на всички, ще успеем заедно да направим администрацията на Община Антоново ефективно работеща в полза на обществото.