Харта на клиента

Вторник, 24 Март 2020

ОБЩИНА ОПАН

ХАРТА НА КЛИЕНТА

Уважаеми граждани, тази Харта Ви уведомява какво ниво на обслужване можете да очаквате в административните структури на община Опан, включващи общинска администрация Опан, администрацията на 1-но кметство и администрациите на 11-те наместничества. Освен това Ви информира какво очакваме от Вас и какво да предприемете, ако нещо се объркa. Тази Харта своевременно ще бъде актуализирана, допълвана и коригирана, за да отговаря на непрекъснато променящите се Ваши потребности.

Преди да изготвим Хартата, попитахме гражданите и общинските служители какви желаят да са услугите ни. Нещата, които ни казахте, че искате са :

- Бързо, компетентно и ефикасно административно обслужване
- Лесен достъп до информация за всеки
- Добре осведомени и отзивчиви общински служители
- Приятна атмосфера в общинските офиси

Искаме да предоставим възможно най-доброто административно обслужване на всеки, който се нуждае от помощта ни.

Освен това приветстваме мненията Ви за това как да направим по-нататъшни подобрения. Вашите мнения и предложения ще очакваме на адрес: ✉6078 с.Опан, област Стара Загора, тел. 04101/2260. Имате възможност да ни изпратите Ваши мнения и предложения на e-mail: opan@mail.bg

инж. Генчо Колев, кмет на община Опан

Нашите отговорности към Вас

- Ще се отнасяме с уважение към вас, ще бъдем честни и отзивчиви.
- Ние ще се държим професионално.
- Ние ще поемаме отговорност, когато ви обслужваме, като се грижим да правим всичко, което е необходимо.
- Ние ще пазим от нерегламентиран достъп Вашите лични данни.
- Ние ще внимаваме офисите ни за услуги и информация да са удобни, разполагащи и приятни.
- Ние ще следим офисите ни за информация и услуги да са максимално безопасни за клиентите и служителите ни.

Вашите отговорности към Нас

В замяна, очакваме от Вас:

- Да се отнасяте към общинските служители с уважение. Няма да проявяваме търпимост към тормоз, заплахи или атаки. Ако се държите буйно или заплашително, можем да ви откажем полагаемото обслужване и учтиво да Ви помолим да напуснете общинската сграда.
- Да бъдете внимателни и любезни към останалите граждани.
- Да идвате в обявените работни дни и часове.
- Да идвате навреме за предварително уговорените срещи.
- Да ни давате повече информация, ако ви помолим за това.
- Да ни давате пълна и точна информация навреме.
- Да ни уведомявате за промени в обстоятелствата при Вас или при друг човек, за когото подавате молба.

Общи отговорности

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

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 общински структури, както и за текущия етап на изпълнение на заявените от Вас услуги, които са регистрирани в центровете за информация и услуги.

Ще можем да ви информираме за видовете общински административни услуги, нормативни документи въз основа на които се извършват, нормативно предвидените комплектуващи документи за стартиране на желаната от Вас услуга, нормативния срок и нормативната цена за извършване на услугата, наименованието на общинската структура, в която ще бъде извършена услугата.

Ще можем също така да Ви информираме за дейността на общински съвет Опан и на общинска администрация Опан.

Освен това ще ви предложим:

- Информация за административните услуги, които можете да получите в общинска структура.
- Помощ при попълване на Вашите заявки в офисите ни за информация и услуги.

Информация по интернет

Може да получите разнообразна общинска информация на уебсайта на община Опан www.opan.bg

Информация по телефона

Освен това можете да научите повече подробности като се свържете по телефона с общински служители компетентни по интересуващите Ви въпроси. Техните имена и телефони можете да намерите в уебсайта на общината www.opan.bg

Когато искате да се свържете с общински служители, можете да се обадите в делник между 08:00 – 16:30 часа, като имате предвид, че в интервала 12:00 – 12:30 часа има 30 – минутна обедна почивка. На телефон 04101/2260 се обажда общинска телефонистка, която е запозната с телефонни номера за свързване с общинските служители. Когато ни се обаждате по телефона, ние се стремим по възможност да ви отговорим до 30 секунди. Всички телефони се таксуват на цената на местен разговор.

Ползи за Вас

Ще ви предоставим информация

- За структурата, функциите и дейността на общинска администрация Опан.
- За структурата, функциите и дейността на общински съвет Опан.
- За общински цели и конкретните планове за постигането им.

- За общинските административни услуги.
- Друга общинска информация.

Ако смятате, че дадено решение по ваша молба е неправилно, можете:

- Да ни помолите да преразгледаме решението.
- Да обжалвате решението. Писмото, което ви известява за решението ще ви уведомим дали имате право да обжалвате.

Ако искате да преразгледаме решението си, трябва да се свържете с общинска администрация Опан. Обикновено трябва да направите това до 14 дни от датата на получаване на писмото, с което сте уведомен за решението.

Посещения на офисите на община Опан:

Когато дойдете в нашите общински административни структури:

- Служителите ни ще носят табелки с имената си и ще ви поздравят дружелюбно и делово.
- Ако желаете среща с кмета на общината – това може да стане в неговия кабинет всеки Вторник в посоченото работно време – обикновено с предварително записване.
- Ако имате уговорена среща, винаги ще се опитваме да ви приемем навреме.
- Ако нямате уговорена среща, ще се опитаме да я организираме същия ден или възможно най – скоро.

Когато Ни пишете

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

- Ще ви даден пълен отговор до 10 работни дни от датата, на която сме получили писмото или имейла ви.

Ако неможем да ви дадем пълен отговор на писмото ви до 10 дни, ще ви съобщим причините за това и ще ви уведомим:

- Дали следва да направите нещо.
- След колко време ще получите пълен отговор.

Ще отговорим на оплакванията до 7 работни дни.

Когато Ви пишем

Стремим се всички писма, изпратени от общинска администрация Опан :

- Да са напечатани и написани на ясен и разбираем език.
- Да ви уведомяват ясно, ако има нещо, което трябва да направите.
- Да ви дават подходящи подробности за контакт, включително:
  - името на общински служител за установяване на контакт
  - номер на телефонна централа и директни телефонни номера, електронна поща и адреси на уебсайтове

Ще се свържем с вас във формата, която ви е най-удобна, стига да ни я посочите. Можем да използваме компютърен диск.

Предоставяне на услугите, от които се нуждаете

Равнопоставено обслужване

Стремим се да обслужваме всички граждани честно и според еднакво високи стандарти.

Ако имате увреждане

Ако имате увреждане, което оказва въздействие върху начина, по който ползвате услугите ни, ще обсъдим какъв е най-добрият начин да ви помогнем.

Ако имате оплакване

Ако смятате, че нещо не е било наред, искаме да знаем, за да можем да поправим проблема. Процедурата ни за 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 – на секретаря на община Опан тел. 04101 / 2260
- Като дойдете лично при секретаря на община Опан в сградата на общинска администрация Опан, ет.2, стая №11, като **не е** нужно да имате уговорена среща.
- Писмено – чрез подаване на жалба в стая №6 на общинска администрация Опан.
- В рубрика ,,Сигнали за корупция“ на общинския уебсайт www.opan.bg

Вашите оплаквания ще бъдат разглеждани от определени от кмета на общината държавни или общински служители.

Ако се оплачете :

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

Ако неможем 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 уведомим кога да очаквате пълен отговор.

Периодично ще питаме хората какво смятат за услугите ни

Искаме да разговаряме и да се вслушваме в клиентите ни, както и да предприемаме действия в резултат на това, което ни казват. Ние:

- Ще питаме гражданите, неправителствените организации и фирмите – как смятат, че се справяме със задълженията си.
- Ще питаме какво е важно и ще използваме информацията, за да усъвършенстваме услугите си.

Нашите цели и изпълнението на дейността

Можете да видите предварително поставените общински цели, как са били изпълнявани досега и как продължават да бъдат изпълнявани в уебсайта на община Опан www.opan.bg

Допълнителна информация за Хартата

Тази харта е утвърдена със заповед №095/24.03.2020 г. на кмета на община Опан, влиза в сила от датата на заповедта и ще се преразглежда периодично.

Може да я намерите в уебсайта на общината www.opan.bg