

О Б Щ И Н А Х А С К О В О

Утвърждавам:

Инж.Георги Иванов
Кмет на Община Хасково

ХАРТА НА КЛИЕНТА

Уважаеми граждани, тази харта Ви уведомява какво ниво на обслужване можете да очаквате в административните структури на Община Хасково. Освен това Ви информира какво очакваме ние от Вас и какво да предприемете, ако нещо се обърка. Тази Харта ще се актуализирана, допълвана и коригирана, за да отговаря на непрекъснато променящите се потребности.

Хартата залага съвременни и по- високи стандарти и съдейства за подобряване на административното обслужване в община Хасково.

Искаме да предоставим възможно най-доброто административно обслужване на всеки, който се нуждае от помощта ни. Хартата на клиента е документ – писмено изразена воля и желание за сътрудничество с всички клиенти.

Какви принципи ще спазваме при предоставяне на административни услуги

- законност при търсене и получаване на административната услуга;
- осигуряване на еднакви условия при предоставяне на услугите;
- своевременност и безпристрастност при предоставянето на услугите;
- откритост, достоверност и пълнота на услугите;
- защита правото на информация;
- защита на личната информация;
- недопускане на дискриминация;
- недопускане на конфликт на интереси.

Какви са отговорностите на служителите от община Хасково към потребителите на административни услуги

Отговорностите на служителите са регламентирани в Етичния кодекс за поведение на служителите и включват следните задължения:

- да не допускат да се нарушават правата Ви и да се ръководят от принципа на равнопоставеност в работата си;
- да се отнасят с внимание и уважение към Вас, да зачитат личното Ви достойнство;
- да бъдат честни и отзивчиви;
- да Ви обслужват компетентно и на високо професионално ниво;
- да създават благоприятна обстановка за обслужване;
- да спазват правилата на конфиденциалност;
- при възникнал проблем да Ви уведомят за причините, довели до това, и за крайния срок, в който можете да получите услугата.

Какви са Вашите отговорности към служителите на община Хасково

- да гледате на административното обслужване като на един непрекъснат процес на подобрения, за чийто успех и двете страни са еднакво важни;
- да представяте пълна и точна информация, като прилагате заявления – съдържащи реквизитите и съответните изискуеми от закона приложения;
- да уважавате служителите от община Хасково при предоставяне на търсената от Вас услуга като не допускате обиди, заплахи или други действия на саморазправа.
- да уведомявате за всяка промяна на обстоятелствата, отнасяща се до Вас или други лица, свързани с исканата услуга;
- да посочвате точния си адрес и телефон за връзка
- да отправяте Вашите предложения, сигнали, жалби, заявления и искания по законоустановения ред;
- да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари, за да подобрим качеството на услугите, които Ви предоставяме.

Ако не сте доволни

Вие може да подадете устно или писмено жалба, сигнал или предложение до Кмета на община Хасково, ако сте недоволен от обслужването на служител в администрацията на община Хасково.

Всички останали възражения или обжалвания във връзка с предоставяните от нас услуги, следва да направите в рамките на предвидените нормативни разпоредби.

Механизми за обратната връзка от клиента:

Ние се ангажираме активно да търсим Вашите предложения, мнения, коментари, сигнали и оплаквания, които можете да дадете, като използвате различни канали за достъп като интернет страницата www.haskovo.bg, кутиите за сигнали и предложения, които може да намерите във всички звена обслужващи граждани.

Ние се ангажираме да анализираме Вашите предложения, коментари, похвали и оплаквания и да предприемаме съответните действия, когато те са в компетенциите на Община Хасково.

Ние се ангажираме да отговорим писмено на всяка, подадена в писмена форма жалба от Вас по повод лошо администриране в 7-дневен срок от получаването /освен в случаите, когато е необходимо извършването на проверка/.

Важно е да се знае:

Анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат, освен в случаите, когато поставеният проблем застрашава здравето и сигурността на гражданите;

Общинска 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;

Общинска администрация няма право да дава отговор на въпроси, свързани със защита на личните данни и класифицираната информация;

Всички стандарти на административното обслужване са нормативно регламентирани от закони и подзаконовни нормативни актове, както и от Наредби, приети от Общински съвет –гр.Хасково.

Ако не сте доволни

Вие може да подадете устно или писмено жалба, сигнал или предложение до Кмета на община Хасково, ако сте недоволен от обслужването на служител в администрацията на община Хасково.

Всички останали възражения или обжалвания във връзка с предоставяните от нас услуги, следва да направите в рамките на предвидените нормативни разпоредби.

Къде може да ни намерите

- Адрес: Община Хасково; пл.”Общински “ №1; 6300 гр.Хасково
- Телефон:
 - 038/ 603-330 – информация
 - 038/ 603-320 – жалби, сигнали и предложения
 - 038/ 603-481 - телефонен секретар за сигнали за корупция
- на горните телефони можете да получите информация за телефоните за контакти на всички служители;
- електронната поща -delovodstvo@haskovo.bg
- електронната ни страница – www.haskovo.bg
- приемно време за граждани – всеки работен ден от 9.00 ч. до 17.00 ч.