



# ОБЩИНА ХАСКОВО

---

## ХАРТА НА КЛИЕНТА

ВАРНО С  
ОРИГИНАЛА

УТВЪРДИЛ.....  
ДОБРИ БЕЛИВАНОВ  
КМЕТ НА ОБЩИНА ХАСКОВО



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;
- > своєвременност 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



ВЯРНО С  
ОРИГИНАЛА

- 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:**

Мие 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](http://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, телефонният указател на служителите в Община Хасково е и на страницата [www.haskovo.bg](http://www.haskovo.bg);

- > електронната поща – [kmet@haskovo.bg](mailto:kmet@haskovo.bg)
- > електронната ни страница [www.haskovo.bg](http://www.haskovo.bg)
- > приемно време за граждани - всеки работен ден от 9.00 ч. до 17.00 ч.



ВАРНО С  
ОРИГИНАЛА