ХАРТА НА КЛИЕНТА

ОБЩИ ПРАВИЛА

Основната цел на настоящата Харта на клиента е да информира гражданите на общината за стандартите и достъпа до предоставяните административни услуги, както и да помогне на гражданите да изискват по-добро обслужване и зачитане на правата им,

Основните цели са:

- осигуряване на различни форми на достъп до административните услуги и информацията за тях;
- комплексно административно обслужване;
- любезно и отзивчиво отношение на служителите;
- координираност и взаимодействие на отделните звена на администрацията;
- стремеж за подобряване на административното обслужване;
- надеждна обратна връзка;
- служебно събиране на информация и доказателствени средства;
- осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

От потребителите на административните услуги се очаква да:

- предоставят пълна и точна информация, необходима за предоставянето на съответната услуга;
- да изразяват свободно мнения, предложения и коментари, за да се подобри качеството на административното обслужване;
- да се отнасят с уважение към служителите и да са внимателни и търпеливи към останалите клиенти;
- да са коректни и да спазвате взаимно договорени дейности;

МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНАТА ВРЪЗКА ОТ КЛИЕНТА

Общинска администрация Пловдив е ангажирана с измерване на нивото на удовлетвореност на ползвателите на административни услуги, като за целта са осигурени следните способи за обратна връзка :

1. Чрез попълване на анкетна карта в Центъра за административно обслужване (деловодство);
2. Чрез подаване на сигнал в кутиите за мнения и сигнали на граждани на партера в сградата на Община Пловдив на адрес пл. Стефан Стамболов № 1, пл. „Централен” № 1 и в сградата на дирекция „Местни данъци и такси” на ул. „Радецки” № 18А.
3. Чрез попълване на анкета на електронната страница на Община Пловдив – *www.plovdiv.bg*
4. Чрез изразяване на мнение и препоръка на електронния адрес на Община Пловдив: info@plovdiv.bg.

ХАРТА НА КЛИЕНТА НА ОБЩИНА ПЛОВДИВ
УТВЪРДЕНА СЪС ЗАПОВЕД НА КМЕТА НА ОБЩИНАТА № 20 ОА – 419/26.02.2020г.

Резултатите от направените оценки на административното обслужване в общинска администрация Пловдив се оповестяват минимум един път годишно в приемната за граждани в Звеното за административно обслужване (деловодство) и на електронната страница на администрацията.

СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Административното обслужване в общинска администрация Пловдив се осъществява при задължително спазване на обявените стандарти за качество, които гарантират:

- Служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, се разполагат в сгради, намиращи се на комуникативно място, в централните зони на гр. Пловдив, които са достъпни с обществен транспорт;

- Пред или в непосредствена близост до ЦАО са осигурени места за:

  - ✓ паркиране на леки автомобили, включително за хора с увреждания;
  - ✓ паркиране на велосипеди.

- В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, присъства служител/служители, който: насочва потребителите, предоставя им обща информация за обслужването и/или им оказва при необходимост помощ при попълване на заявления/искания, включително чрез обособено място (гише) за информация;

- Администрацията поддържа актуален официален профил, чрез която активно се предоставя информация за обслужването и се осъществява комуникация с потребителите;

- В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, е обособен достатъчен брой обслужващи гишета, както и насоченост и разпределение на потребителите за обслужване така, че да се осигури равномерна натовареност и възможно най-кратко време за обслужване на всеки един потребител;

- Администрацията е осигурила възможност за проследяване в реално време на статуса на подаденото заявление/искане, включително за издаден акт, съответно за готов резултат от услугата;

- Организационният принцип "едно гише" може да се определи като създаване на едно място на достъп до услуга чрез различни канали за достъп;

- Администрацията осигурява възможност за единен телефонен номер за комуникация за предоставяне на административно обслужване.

Периодично Хартата на клиента ще се актуализира, за да бъде в съответствие с настъпили изменения и за да отговаря на променящите се потребности на потребителите.