Приложение към Заповед №.8-Z-164 от 21.01.2014 г
На кмета на община Созопол

ХАРТА НА КЛИЕНТА

Уважаеми клиенти,

В община Созопол е разработена и внедрена Интегрирана система за управление на качеството и околната среда, съответстваща на международните стандарти ISO 9001:2008 и ISO 14001:2004, с която се цели създаване на увереност в заинтересованите страни, че ще получават услуги, съобразени с техните нужди и очаквания, а също така и с приложимите нормативни разпоредби.

Основна цел на нашата администрация е осигуряване съответствието на предоставяните от общинска администрация услуги с нарастващите изисквания и повишаване доверието на гражданите и юридическите лица на територията на общината, както и стремеж към повишаване качеството на живот на населението.

Усилията ни са насочени към ефективно управление на всички идентифицирани процеси, оказващи влияние върху качеството на предлаганите услуги, както и на обучението и квалификацията на персонала, като предпоставки за постигане на значителна удовлетвореност от страна на потребителите.

Нашето непоколебимо желание да завоюваме доверието на своите съграждани и външни партньори се гради на една ясна политика и планирана стратегия, чиято цел е повишаване качеството на обслужване като абсолютен приоритет за Общинска администрация.

Политика на общинската администрация

Политиката на общинската администрация е предлагане на качествено професионално обслужване на гражданите и юридическите лицаи непрекъснат мониторинг върху въздействието на аспектите на околната среда.

Ръководството, в лицето на кмета на община Созопол, официално декларира:

„Като Кмет на община Созопол поемам ангажимента и лична отговорност да осигуря всички необходими ресурси за изпълнение на поставените цели и очертаната политика”.

Визия на община Созопол

Визията на община Созопол кореспондира с визията на „Европа 2020“ и акцентите на Новата кохезионна политика на ЕС за периода 2014 – 2020 г. :

„Община Созопол – водеща туристическа и културна дестинация на Южното Черноморие, просперираща край на устойчиво икономическо, екологично и социално развитие“

Главна стратегическа цел:

„Изграждане на устойчива икономика, постигане на висок жизнен стандарт и съхраняване на екологичния баланс за превръщане на община Созопол във водеща туристическа и културна дестинация на Южното Черноморие”

Стратегически цели на общината:

Стратегическа цел 1 – Създаване на условия за ускорено и устойчиво икономическо развитие на секторите земеделие, риболов и аквакултури и основан на техния ресурс промишлен сектор.

Стратегическа цел 2 – Превръщане на община Созопол във водеща дестинация на Южното Черноморие, за интегриран морски, селски и културно-исторически туризъм.

Стратегическа цел 3 – Повишаване стандарта на живот на населението и съхраняване на околната среда.

Непосредствени цели на ръководството :

- спечелване доверието на все по-широк кръг от потребители;
- максимално задоволяване на декларираните и очаквани изисквания на потребителите;
- оптимизиране на процесите в организацията;
- ефикасно управление на процесите;
- недопускане на предпоставки за възражения и рекламации;
- непрекъснато подобряване качеството и условията за опазване на околната среда;
- повишаване квалификацията и компетентността на персонала;
- правилен подход при избор на доставчици.

Нормативна уредба

При предоставяне на административните услуги общинска администрация Созопол се ръководи от законовите и подзаконови нормативни актове на законодателната и изпълнителната власт на държавно и местно ниво.

Контакти

Вие можете да се свържете с нас и да получите необходимата Ви информация, както и да изразявате свободно Вашите мнения, предложения, коментари и похвали по следния начин:

1. Като ни пишете или посетите на адреса на община Созопол: гр. Созопол-8130, пл. „Хан Крум” №2;

2. Като посетите Интернет страницата на община Созопол: www.sozopol.bg;
3. Като ни пишете на електронната поща на адрес: obshtina@sozopol.bg;
4. Като изпратите писмо по факса на община Созопол: 0550 2 24 38;
5. Като се обадите на служителите при община Созопол, отговарящи за административното обслужване на гражданите:

   - Длъжност: Секретар на община Созопол

     Телефон: 0550 2 57 10;

   - Длъжност: Началник отдел „Обща канцелария, административно и информационно обслужване”

     Телефон: 0550 2 57 04

6. Като се обадите на следните телефони за информация:

   - Длъжност: Гл. специалист фронт офис и административно обслужване

     Телефон: 0550 2 57 01

   - Деловодители в Център за административно и информационно обслужване

     Телефон: 0550 2 57 23; 0550 2 57 60

   - ЕСГРАОН

     Телефон: 0550 2 57 03

   - Длъжност: Началник отдел „Приходи от местни данъци и такси”

     Телефон: 0550 2 57 20

Предложенията и сигналите могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител по телефон, телеграф, телекс, факс или електронна поща. Подадените предложения и сигнали се регистрират. Когато е необходимо те да се подадат писмено или да отговарят на определени изисквания, на подателя се дават съответните разяснения.

Собствени стандарти за обслужване

	Стандарти за обслужване
1. Отношение към клиентите	**а)** ние предоставяме еднакъв достъп до услугите и равнопоставено отношение към всички клиенти, независимо от техните потребности, социалното положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения; **б)** ангажираме се клиентите ни да получат вежливо отношение, с необходимото уважение, при зачитане на личното им достойнство;

	в) ангажираме се да спазваме конфиденциалност относно личната информация на потребителите на административни услуги, предоставяни от Общината; **г)** очакваме от потребителите на услуги в община Созопол съответното коректно отношение и уважение към нашите служители, да ни предоставят пълна и точна информация в необходимия срок, като така те ще ни подпомогнат за навременното извършване на желаната услуга.
2. Информация за клиента	**а)** ангажираме се да предоставяме ясна, лесноразбираема и пълна информация на потребителите. Съзнаваме задължението си желаната информация да бъде не само бърза, но и вярна, точна и изчерпателна; **б)** поемаме задължението да предоставим различни канали за достъп до търсената информация, а именно: информационни табла, брошури, Интернет страница на община Созопол, посочване на име, длъжност, телефон и електронен адрес на служителите, отговарящи за административното обслужване.
3. Комуникация с клиента	**а)** ангажираме се да предоставяме ясни, лесно разбираеми, пълни и точни обяснения и консултации на клиентите от компетентни служители за процеса на предоставяне на услуги по начин, удовлетворяващ техните потребности; **б)** ангажираме се да предоставяме лесноразбираеми и изчерпателни устни или писмени отговори на запитвания от страна на нашите клиенти; **в)** поемаме задължението, ако искането на потребителите ни не е от компетенцията на общинска администрация, те да бъдат насочени към съответната институция; **г)** ангажираме се да разглеждаме всяка получена жалба, предложение или похвала в предвидените срокове и да уведомяваме клиентите си за взетите решения и предприетите действия по тях.
4.Спазване на срокове	**а)** поемаме задължението да предоставим на нашите клиенти нужната информация и консултации още при първия контакт с администрацията, независимо от канала на достъп; **б)** приемането и потвърждаването на телефонни обаждания, писмени запитвания, жалби, молби или похвали ще бъде извършвано веднага от съответния служител на община Созопол, а отговор по тях ще бъде предоставен на клиента в 20 (двадесет) дневен срок от приемането (този срок не се прилага, ако в специален закон е предвиден друг такъв); **в)** задължаваме се да уведомяваме своевременно клиентите си - ако срокът се налага да бъде удължен - за причините и крайната дата, до която ще получат отговор на своите въпроси.
5. Механизъм за обратна връзка от клиента	**а)** поемаме задължение да използваме различни механизми за обратна връзка от клиента като: книга за мнения, анкетни карти, рубрика на Интернет страницата на община Созопол, с цел да бъдат взети под внимание актуалните

	потребности на различните групи клиенти; **б)** ангажираме се да анализираме получената информация, да отчитаме резултатите, както и да уведомим клиентите си за тях, използвайки различни канали за достъп.
6. Механизъм за подаване на жалби, сигнали, оплаквания, предложения и похвали	**а)** потребителите на административните услуги, предоставяни от община Созопол имат възможност да подават жалби, сигнали, оплаквания, предложения и похвали относно качеството на административното обслужване или конкретен служител по следните начини: - на посочените в ***Контакти*** телефони и адреси; -чрез попълване на анкетна карта в Центъра за административно и информационно обслужване. **б)** на всички подадени жалби, оплаквания и сигнали общинска администрация се произнася в законово регламентираните срокове. Анонимно подадени жалби, оплаквания и сигнали ще бъдат взети под внимание от ръководството, без да бъде даден отговор по тях. **в)** информация за движението на Вашата преписка можете да получите лесно и бързо в деловодството на Общината, като съобщите входящия номер, под който е постъпило Вашето искане. **г)** при оплаквания относно незаконни или пораждащи съмнение за корупция действия, както и бездействия на служители, може да ни информирате, като се обърнете лично или чрез писмо до Кмета на Общината, зам. кметовете, Секретаря на Общината, които ще извършат необходимата проверка и ще Ви уведомят възможно най-бързо на посочения от Вас адрес и телефон.
7. Отговорност и отчетност	**а)** ангажираме се община Созопол да изпълнява поетите задължения в процеса на предоставяне на административни услуги и спазване на утвърдените стандарти за обслужване; **б)** декларираме, че ръководството на община Созопол се е ангажирало с подобряване на административното обслужване, квалификацията на своите служители и изпълнението на посочените стандарти за постигане на нашата цел - удовлетворяване високите изисквания на клиентите ни, като потребители на качествени административни услуги; **в)** ангажираме се да анализираме и публикуваме оценката за удовлетвореността на клиентите си на всеки 6 (шест) месеца, като поемаме своята отговорност за работата на администрацията според приетите стандарти.

Уважаеми клиенти,

С Вас сме партньори в процеса на изграждане на ефективна администрация и се надяваме да проявите своята гражданска позиция, като от Вас очакваме:

• да се отнасяте към общинските служители с уважение и да не проявявате агресивно поведение;
• да бъдете внимателни и любезни към останалите граждани;
• да спазвате обявените приемни дни и часове;
• да спазвате предварително уговорените часове за срещи;
• да ни предоставяте пълна и точна информация за услугата, която желаете;
• да ни предоставяте допълнителна информация, ако това се наложи;
• да ни уведомявате своевременно за настъпили промени в обстоятелствата.

Периодично ще отчитаме удвлетвореността Ви от предоставянето на административните услуги и ще актуализираме настоящата Харта, в съответствие с настъпилите промени.

Настоящата Харта не е нормативен акт и въз основа на нея не може да се търси юридическа отговорност, но тя ангажира морално всички служители на Общинска администрация Созопол да я спазват и да изпълняват задълженията си с грижа за Вас.

Общинска администрация Созопол е длъжна да създава условия за осъществяване правото на организациите и гражданите да правят предложения и да отправят сигнали за подобряване на дейността й, както и да подават жалби и молби за защита на техните права и законни интереси.

Гражданите не могат да упражняват своите права и свободи във вреда на обществените интереси и на други лица.

Настоящата Харта е отворена за изменения и допълнения, съобразени с Вашите нужди и изисквания и бихме оценили високо всяко изказано от Вас мнение, критика или препоръка.

Хартата е утвърдена от кмета на община Созопол със заповед № 8-Z-164 от 21.01.2014 г. и се издава на основание чл. 21, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване.