

ХАРТА НА КЛИЕНТА

Уважаеми жители на община Пловдив, потребители на услуги, предоставяни от общинска администрация Пловдив, общинските предприятия и районни администрации,

С настоящата Харта на клиента се ангажирам за това усилията на администрацията на община Пловдив да бъдат насочени към:

- бързо, компетентно и ефикасно административно обслужване
- лесен достъп до информация за всеки
- добре осведомени и отзивчиви общински служители
- приятна атмосфера в общинските фронт-офиси

От работещите в администрацията на Община Пловдив можете да очаквате:

- да се отнасяме с уважение, да бъдем честни и отзивчиви;
- да ви предоставяме услугите, от които се нуждаете;
- да поемаме отговорност, когато ви обслужваме, като правим всичко, което е необходимо;
- да пазим от нерегламентиран достъп вашите лични данни;
- да следим центровете ни за информация и услуги да са удобни;
- да имате на разположение подходящи табели и безплатни брошури, съдържащи необходимата ви информация;
- да бъде осигурен равнопоставен достъп за хората с физически увреждания;
- да има подходящи помещения за срещи с общински ръководители в предварително оповестени приемни дни и часове;
- да следим центровете ни за информация и услуги да са максимално безопасни за клиентите ни;
- да се държим професионално.

В замяна, очакваме от вас:

- да се отнасяте към общинските служители с уважение и да не проявявате агресивно поведение;
- да бъдете внимателни и любезни към останалите граждани;
- да идвате в обявените приемни дни и часове;
- да идвате навреме за предварително уговорените срещи;
- да ни давате 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.

Заедно можем да изградим открита и предразполагаща атмосфера чрез:

- взаимно уважение;
- внимание;
- търпение.

Ще ви предоставим информация и съвети, които да ви помогнат да изградите достатъчно точна представа за административните услуги, които бихте могли да

получите в общинските структури, както и за текущия етап на изпълнение на заявените от вас услуги, които са регистрирани в централните за информация и услуги или подадени през Електронния портал за услуги на Община Пловдив.

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

Ще ви предоставим информация:

- за структурата, функциите и дейността на общинската администрация;
- за структурата, функциите и дейността на общинския съвет;
- за общинските цели и конкретните планове за постигането им;
- за общинските административни услуги;
- друга общинска информация.

Освен това ще ви предложим:

- информация за административните услуги, които можете да получите в Звената за административно обслужване, както и кои от тях и как може да заявите по електронен път;
- помощ при попълване на вашите заявки в Звената за административни услуги.

Можете да получите разнообразна общинска информация в уебсайта на Община Пловдив www.plovdiv.bg.

На телефони 032/656 701 можете да се свързвате със служители на община Пловдив, които може да ви дадат исканата информация или да ви насочат към необходимите ви служители от общинска администрация Пловдив. На телефона може да подадете сигнал за нередност или проблем на територията на общината 24 часа в денонощието.

Работното време на Звената за административно обслужване на пл. Стефан Стамболов № 1 и на пл. Централен № 1 е от 8:30 до 17.15 часа с възможност до 19:15 ч. при условията на чл. 10, ал. 4 на Наредбата за административно обслужване.

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 – това може да стане в Заседателната зала на община Пловдив в посочените приемни дни и часове – обикновено с предварително записване;
- ако имате уговорена среща, винаги ще се опитваме да ви приемем навреме.

Когато се свързвате с нас по пощата, факс или през интернет ние:

- ще ви дадем пълен отговор в законоустановения срок от датата, на регистрационния индекс на писмото, факса или сигнала ви, освен в случаите, когато е необходимо извършване на допълнителна проверка;
- ако не можем да дадем пълен отговор на писмото ви в законоустановения срок, ще ви съобщим причините и ще ви уведомим:
 - дали следва да направите нещо;
 - след колко време ще получите пълен отговор или решение на проблема.

Стремим се всички писма, изпратени от общинска администрация Пловдив

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

Ще се свържем с вас по начин, който ви е удобен, стига да ни го посочите.

При предоставяне на услуги спазваме принципите на:

- равнопоставено обслужване - стремим се да обслужваме всички граждани честно и според еднакво високи стандарти, независимо от социалното им положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения;
- равнопоставен достъп за клиенти в неравностойно положение - при увреждане, което оказва въздействие върху начина, по който гражданите ползват услугите ни, намираме най-добрия начин да ги обслужим.

Ако смятате, че дадено решение е неправилно, можете:

- да поискате да преразгледаме решението;
- да оспорвате решението (в писмото, с което ви известяваме за решението ще ви уведомяваме дали имате право да оспорвате).

Ако обслужването не ви удовлетворява, желателно е да ни уведомите, за да го подобрим. Процедурата ни за подаване на оплаквания е ясна и лесно достъпна.

Сигнали може да подавате:

- на телефони: 032/656 701;
- на е-мейл: info@plovdiv.bg;
- на хартиен носител в деловодството на общината

Жалби и писма може да подавате:

- писмено – с официално регистриране в деловодството на общината
- писмено – в специална кутия в деловодството на общината (без регистриране);
- на е-мейл: info@plovdiv.bg;

При жалби и сигнали:

- ние се стремим да отговорим до 30 дни след датата на регистрирането им в деловодната система на общината;
- ние се опитаме да извлечем поука, за да усъвършенстваме услугите си.

Ако не можем да отговорим напълно на жалбата ви до 30 дни, ще ви кажем защо. Ще ви съобщим, ако е необходимо да предприемете допълнителни действия и ще ви уведомим кога да очаквате пълен отговор.

Искаме да разговаряме и да се вслушваме в клиентите си, както и да предприемаме действия в резултат на това, което ни казват. Ние ще питаме всички потребители за качеството на нашите услуги, за да ги усъвършенстваме.

С уважение,

Инж. ИВАН ТОТЕВ

Кмет на община Пловдив

(п)