

УТВЪРЖДАВАМ: /п/
ЛЮБОМИР ХРИСТОВ
КМЕТ НА ОБЩИНА ШУМЕН



ХАРТА НА КЛИЕНТА НА ОБЩИНА ШУМЕН

Община Шумен е административно – териториална единица за осъществяване на местното самоуправление и местната политика в следните направления:

- Устройство и развитие на територията на общината и населените места в нея.
- Благоустройство и опазване на околната среда.
- Образование и култура на населението.
- Здравеопазване и социална политика.
- Общинско имущество.
- Общински предприятия.
- Общински финанси.
- Общински данъци и такси.

Настоящата Харта на клиента на Община Шумен представлява наричник за по – добро и качествено административно обслужване на гражданите и юридическите лица на Общината. Основното и предназначение е да помогне на гражданите да изискват по - качествено, по - прецизно и по - добро обслужване от служителите на общинската администрация, включително зачитането на правата им, както и да насърчава служителите в администрацията към любезно и отзивчиво поведение.

Общинската администрация си поставя като основна цел оптимизиране на дейността си, насочена към доверието и уважението на своите клиенти, удовлетворяване на нуждите и очакванията им с предлагане на качествени, бързи и прозрачни административни услуги с максимален резултат и качество и минимален разход на финансови и човешки ресурси.

ДЕЙНОСТ:

Дейността на Общинската администрация се основава на принципите на:

- Законност.
- Прозрачност.
- Откритост.
- Достъпност.
- Равнопоставеност.
- Отговорност.

ОСНОВНИ ЦЕЛИ:

- Подобряване достъпа и качеството на административните услуги, предоставяни от Община Шумен.
- Лесен и бърз достъп до информация за всеки.
- Бързо, компетентно и ефикасно административно обслужване.
- Компетентни, приветливи и отзивчиви общински служители.

- Стриктно спазване на Закона за защита на личните данни.
- Своевременно предоставяне на необходимата информация по Закона за достъп до обществена информация.
- Пресичане възможностите за корупция, както и възможностите за обвинения в корупция.
- Устойчив икономически растеж.

МЕЖДУНАРОДНИ СТАНДАРТИ:

Съобразно изискванията за международните стандарти, Община Шумен е внедрила Интегрирана система за управление на международните стандарти:

- ISO 9001:2000 за управление на качество.
- ISO 14001:2004 за управление на околната среда.
- OHSAS 18001:2002 за управление на здравословни и безопасни условия на труд.

СТРАТЕГИЧЕСКИ ЦЕЛИ:

- Осигуряване на пълна и точна информация.
- Открито общуване с потребителите.
- Улесняване и насърчаване достъпа до услуги.
- Изграждане на комуникационни връзки между администрацията и потребителите на услуги.

НЕПОСРЕДСТВЕНИ ЦЕЛИ:

1. Европейски стандарти на процедурите по предоставяне на услуги;
2. Намаляване размера на разходите, необходими за извършване на административните услуги /в пари и време/;
3. Елиминиране възможностите за корупционни практики;
4. Създаване на делова обстановка за потребителите на административни услуги;
5. Осъществяване на контрол върху дейността на служителите, работещи по предоставянето на административни услуги;

СТАНДАРТИ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ:

АДМИНИСТРАЦИЯ:

- Приоритет на администрацията е любезно, отзивчиво и вежливо отношение към всеки гражданин;
- Ангажираме се да изслушаме Вашите молби;
- Ангажираме се да проверим всеки подаден Ваш сигнал;
- Отнасяме се с внимание и загриженост към Вашите проблеми;
- При възникването на нормативни препятствия се ангажираме да търсим алтернативно решение на Ваш проблем;
- Ние сме задължени да спазваме конфиденциалност относно всички Ваши запитвания и жалби;
- Ангажираме се да се отнасяме с професионализъм и да спазваме принципите на равнопоставеност;

ИНФОРМАЦИЯ:

1. Предоставяме в пълен обем необходимата Ви информация и по достъпен за Вас начин;
2. При възникнали въпроси, които не са от компетенциите на общинската администрация, се ангажираме да Ви насочим към съответната институция;
3. Всеки гражданин може да получи информация за дейността и услугите, предлагани от Общината, както следва:
 - Страница на Община Шумен в интернет: www.shumen.bg;
 - Адрес за кореспонденция и Център за информация и услуги: гр. Шумен, п.к. 9700, бул. „Славянски“ № 17, Община Шумен;
 - Телефони:
Деловодство – 054 / 857 653
Информация – 054 / 857 678
Каси – 054 / 857 638
Денонощен телефон за сигнали и предложения /безплатен/ – 054 / 857 677
Записване на приемен ден на Кмет, Зам.-Кмет и Секретар – 054 / 857 771
4. Приемни дни със служители на администрацията:
 - Понеделник от 13,00 до 16,30ч.;
 - Сряда от 8,30 до 12,00ч. и от 13,00 до 16,30ч.;
 - Петък от 8,30 до 12,00ч.;
5. Приемните дни на Кмет, Заместник – кметове и Секретар на Община Шумен са всяка последна седмица от текущия месец, при допълнително обявяване на датите на информационното табло в Общината.
 - Любомир Христов – Кмет на Община Шумен
 - Росица Антонова – Заместник-кмет „Икономическо развитие“
 - Татяна Костова – Заместник-кмет „Бюджет и финанси“
 - Д-р Светлана Маркова – Заместник-кмет „Социална политика и здравеопазване“
 - Инж. Боян Тодоров – Заместник-кмет „Строителство и екология“
 - Найден Косев – Заместник-кмет „Образование и култура“
 - Диян Димитров – Секретар на Община Шумен
6. Ангажираме се да вземем под внимание всяко Ваше предложение, мнение или съвет, които сте отбелязали в:
 - Книга за мнения, предложения и забележки от гражданите;
 - Подаден писмен сигнал в кутиите във фойето на Община Шумен или в Центъра за информация и услуги;
 - Отбелязан на Интернет страницата на Община Шумен;
 - Постъпил от попълнена от Вас анкетна карта, предоставена от нас;

РАВНОПОСТАВЕНОСТ:

Ангажираме се да предоставим еднакъв достъп до услугите ни и при равнопоставено отношение за всеки гражданин, който търси административна услуга, независимо от социално положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност и религиозни убеждения.

ПРОЗРАЧНОСТ:

1. Осигуряваме прозрачна процедура за прием, обработка, доклад и решения на молби, предложения, сигнали и жалби на граждани;
2. Предоставяме ясна, достъпна, лесно разбираема, пълна и точна информация, обяснения и образци, удовлетворяващи потребностите на гражданите.
3. Задължително ще сте уведомени за името на служителя, с когото разговаряте.
4. Ще Ви представим вариантите за решаване на Вашия проблем, като представим предимствата и недостатъците на всеки вариант.

СРОКОВЕ:

1. При възможност се ангажираме да предоставим поискана от Вас информация още при първия установен контакт с нас.
2. Ангажираме се да изпълним поисканата от Вас услуга в законоопределения срок.
3. При възникване на непредвидени обстоятелства се ангажираме да бъдете уведомени надлежно за евентуално удължаване на срока.
4. Издаването на индивидуален административен акт е до 30 дни.
5. Отговор на заявление по Закона за достъп до обществена информация до 14 дни.

ОЧАКВАМЕ ОТ ВАС:

- Да се отнасяте с уважение към служителите, които Ви обслужват;
- Да бъдете внимателни и търпеливи към останалите ни клиенти;
- Да се отнасяте с доверие към предоставената Ви от нас услуга или информация;
- Да ни предоставяте пълна и точна информация, необходима за предоставянето на съответната услуга;
- Да изразявате свободно, точно и коректно Вашите предложения, жалби и сигнали.

Анонимни сигнали, жалби и оплаквания не се разглеждат, с изключение на такива, в които е изложен проблем, застрашаващ здравето и сигурността на гражданите. Не отговаряме на въпроси, сигнали, жалби и оплаквания, които съдържат нецензурни думи и немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на институцията. Общинската администрация няма право да дава отговори на въпроси, свързани с защитата на личните данни.

Ние работим в услуга на гражданите и гостите на Общината. Ангажираме се да съблюдаваме Вашите законови права, за да постигнем добри резултати. Екипът ни се старая да предостави възможно най – доброто европейско административно обслужване.