

**УТВЪРДИЛ:**

**ВЛАДИМИР ГЕОРГИЕВ**  
Кмет на Община Самоков



**СЪГЛАСУВАЛ:**

**АНГЕЛИНА ВАНГЕЛОВА**  
Секретар на Община Самоков

## **ХАРТА НА КЛИЕНТА**



**гр. Самоков**

**2016 година**

## **I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Хартата на клиента** на община Самоков залага съвременни и по-високи стандарти за качествено административно обслужване, което е водещ принцип в нашата дейност. Основната цел на Хартата е да се подобри качеството на административното обслужване в България. Този документ не е закон или наредба, той не създава права или задължения. Неговото предназначение е да помогне на гражданите да се запознаят с функциите, които изпълняват Кметът и Секретарят на Общината, Общинският съвет, видовете услуги, които се извършват от Общинска администрация - Самоков, да им разясни накратко основните права, които различни закони им предоставят. Без да претендира за изчерпателност, да ги насочи към пътя, по който биха могли да защитят тези права, както и да заложи съвременни и по-високи стандарти в административното обслужване.

**Мисията на общинската администрация** е да обслужва обществения интерес ефективно и ефикасно, при максимален резултат и качество на обслужването, с минимален разход на финансови и човешки ресурси.

**Наша основна цел** е изграждането на модерна администрация, основана на принципите на прозрачност и отчетност, в полза на хората, която да улеснява тяхната дейност, да направи комуникацията и отношението между отделния гражданин и общинското управление действително работещи и адекватни на съвременните европейски изисквания и Вашите високи очаквания.

### **Хартата на клиента определя:**

- Общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване.
- Начините за допитване до потребителите за подобряване и отчитане на работата по прилагането на стандартите.
- Правата на потребителите и организацията на работата със сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване.
- Начините, по които Вие, потребителите на административни услуги можете да изразите своята неудовлетвореност от предоставяните Ви административни услуги.
- Възможностите за Вашето активно участие чрез мнения, препоръки и предложения за усъвършенстване на административното обслужване.

**Вашето съдействие**, посредством каналите за обратна връзка с потребителите на административни услуги, ще ни помогне заедно да намерим верния път в процеса на усъвършенстване на административното обслужване.

Тази **Харта** не е нормативен документ, но е документ, с който служителите от Общинска администрация Самоков се задължаваме да изпълним поетите към Вас ангажименти, за да бъде диалогът позитивен, доверието – взаимно и сътрудничеството в съвместната ни работа – ползотворно. Нейното предназначение е да помогнем на Вас – потребителите на услуги, какво можете да очаквате от нашата администрация, как можете да го получите, какви са Вашите права на клиенти и как можете да ги защитите. Проучвайки Вашите мнения и препоръки, да заложим съвременни и по-високи стандарти на административното обслужване, за да отговорим адекватно на потребностите Ви.

**Всички стандарти** на административното обслужване са нормативно регламентирани от закони и подзаконовни нормативни актове, както и от Наредби, приети от Общински съвет-Самоков.

**Общинска администрация-Самоков** поема ангажимента Хартата на клиента да бъде реално действащ документ, който периодично ще се преразглежда и актуализира, съобразно настъпилите промени в дейността ни и в отговор на Вашите изисквания.

## **II. ОСНОВНИ ПРИНЦИПИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

При осъществяване на своята дейност, Общинска администрация-Самоков се ръководи от принципите на законност, откритост и достъпност, отговорност и отчетност, ефективност, субординация и координация, предвидимост, обективност и безпристрастност, установени в Закона за администрацията и в Административно процесуалния кодекс, както и гарантиране на:

1. равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
2. различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;
3. любезно и отзивчиво отношение;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване в

администрациите, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;

5. надеждна обратна връзка;
6. изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила;
7. качество на предоставяните услуги;
8. възможност за предоставяне на комплексни административни услуги.

### **III. ОСНОВНИ ЦЕЛИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОЩИНА САМОКОВ**

Следвайки посочените по-горе принципи, ние сме си поставили следните цели:

- ✓ да модернизираме административното обслужване с цел насърчаване на потреблението на административните услуги и подобряване на качеството им;
- ✓ да организираме и насърчаваме въвеждането на различни канали за достъп до услугите в администрацията;
- ✓ по достъпен начин да осигуряваме пълна и точна информация за това от къде и как можете да получите съответните административни услуги;
- ✓ да организираме комплексно административно обслужване при предоставяне на административните услуги;
- ✓ да изградим ефективна система за привличане на обществеността за участие в местното самоуправление;
- ✓ да осигурим участието на потребителите на административни услуги посредством механизма на „обратна връзка“ – мнения, препоръки, оплаквания и т.н. в процеса на разработване и вземане на решения;
- ✓ да изградим ефективно и ефикасна организация чрез създаване на ясни и прозрачни процедури и правила;
- ✓ да повишим качеството на административното обслужване в община Самоков.

### **IV. СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

Стандартите за административно обслужване са ангажиментите, които ние служителите в Община Самоков ще съблюдаваме и изпълняваме в ежедневната си работа с Вас – потребителите на административни услуги.

За постигането на целите на административното обслужване, определени с настоящата Харта, се задължаваме да спазваме следните

