

**УТВЪРЖДАВАМ:
КМЕТ НА ОБЩИНА ХИТРИНО:
НУРИДИН ИСМАИЛ**

**ХАРТА
НА КЛИЕНТА
НА ОБЩИНА ХИТРИНО**

Съдържание:

1. Политика за управление на Община Хитрино.
2. Мисия и цели на Община Хитрино.
3. Стандарти за обслужване на потребителите на административни услуги, предоставяни от Община Хитрино.
4. Структура на Община Хитрино

Ръководството, в лицето на Кмета на Община Хитрино, официално декларира

ПОЛИТИКАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ОБЩИНА ХИТРИНО

като се ангажира да работи за:

Задоволяване на потребностите на гражданите и юридическите лица на територията на община Хитрино чрез устойчив икономически разтеж, повишаване на конкурентноспособността на общинската икономика, подобряване качеството на административните услуги и качеството на живот на населението в условията на прозрачност, законосъобразност, ефективност и ефикасност в действията на свободна от корупция администрация и в съответствие с изискванията за непрекъснато подобряване на свързаните с околната среда обстоятелства и за предотвратяване на замърсяванията в Общината.

МИСИЯ на Община Хитрино е да обслужва обществения интерес ефективно и ефикасно, при максимален резултат и качество на обслужването, с минимален разход на финансови и човешки ресурси.

СТРАТЕГИЧЕСКИ ЦЕЛИ:

1. Осъществяване на законосъобразно местно самоуправление в условията на прозрачност, ефективност и ефикасност при административното обслужване.
2. Оптимизиране на общинското предлагане и оказване на публични услуги.
3. Улеснение на гражданите и юридическите лица при получаване на информация относно видовете административни услуги, при регистриране заявленията за услуги, при получаване на справки за текущото състояние на преписките, при получаване на информация за сроковете.
4. Повишаване на качеството на работата по административното обслужване на Община Хитрино.
5. Пресичане на прекия контакт между искащия услугата и служителят от администрацията, реално работещ върху предоставянето на услугата, предвид ограничаване възможностите за корупция.

НЕПОСРЕДСТВЕНИ ЦЕЛИ:

1. Оптимизиране на процедурите по предоставяне на услуги;
2. Намаляване размерът на разходите /изразено в пари и време/, необходими за извършването на административните услуги от общинска администрация;
3. Елиминиране възможните корупционни практики;
4. Създаване на добронамерена, делова обстановка за потребителите на административни услуги, предоставяни от Община Хитрино;
5. Осъществяването на контрол върху дейността на служителите в общинска администрация, работещи по предоставянето на административните услуги.

СТАНДАРТИ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ

**НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ,
ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОБЩИНА ХИТРИНО**

	СТАНДАРТ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ
Отношение	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ние се ангажираме да имаме вежливо, любезно и отзивчиво отношение към всеки потребител на административни услуги, предоставяни от Община Хитрино. 2. Ние се ангажираме да изслушаме Вашите молби и сигнали. 3. Ние се ангажираме да се отнасяме с внимание и загриженост към Вашите проблеми. 4. Ние се ангажираме, при наличие на нормативни препятствия да търсим алтернативно решение на всеки Ваш проблем, свързан с предоставяните от Община Хитрино административни услуги. 5. Ние се ангажираме да спазваме конфиденциалност относно всички запитвания и жалби на всеки един потребител на административни услуги, предоставяни от Община Хитрино. 6. Ние се ангажираме да се отнасяме с професионализъм, като не проявяваме субективно отношение и спазваме принципите за равнопоставеност.
Информация	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ние се ангажираме да Ви предоставяме необходимата информация за предлаганите от Община Хитрино административни услуги в пълен обем и по достъпен за Вас начин. 2. Ако Вашите въпроси не са от компетентността на Община Хитрино, ние се ангажираме да Ви насочим към съответното звено или институция, които могат да Ви отговорят. 3. Всеки може да получи информация относно предоставяните от община Хитрино услуги от: <ul style="list-style-type: none"> • Общинска администрация Хитрино • с. Хитрино, ул. "Възраждане " №45 • На телефони: 05341/ 21 30, 23 98, 20 78;

	<ul style="list-style-type: none"> • Страницата на Община Хитрино в интернет: www. hitрино.org • Информационните табла: във фоайето на общината; • приемните дни със служители на общинска администрация. <p>Ние се ангажираме да вземем под внимание всяко Ваше предложение за допълнение и/или изменение в предоставяната информация, което Вие сте отбелязали в:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Книгата за мнения, предложения и забележки от гражданите; • Интернет-страницата на Община Хитрино; • Писмен сигнал, подаден в кутиите във фоайето на общината; • Попълнена анкетна карта, предоставена от нас.
Равнопоставеност	Ние се ангажираме да предоставим еднакъв достъп до услугите ни и равнопоставено отношение към всеки, който търси административна услуга, независимо от социално положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност и религиозни убеждения.
Прозрачност	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ние се ангажираме да осигуряваме прозрачна процедура за приемане, обработване и докладване на молби, предложения, сигнали и жалби на граждани. 2. Ние се ангажираме да предоставим ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация, обяснения и образци, удовлетворяващи потребностите на гражданите, търсещи административна услуга. 3. Вие винаги ще бъдете уведомявани за името на служителя, с когото разговаряте по телефона. 4. Ние се ангажираме да Ви информираме за

	<p>всеки възможен вариант за решаването на Вашия проблем, като Ви запознаем подробно с предимствата и недостатъците на всеки вариант.</p> <p>5. Ние се ангажираме да извършим проверка, при оплаквания относно извършването на административни услуги, както и да Ви информираме за резултатите от нея.</p>
Спазване на сроковете	<p>1. Ние се ангажираме да Ви предоставим необходимата информация още при първия установен контакт с нас.</p> <p>2. Ние се ангажираме да осъществим исканата административна услуга в законоопределените срокове.</p>
Обратна връзка и комуникация	<p>1. Ние се ангажираме активно да търсим Вашите предложения, мнения, коментари, сигнали и оплаквания, които можете да дадете, като използвате:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Поща; • Книгата за мнения, предложения и забележки от гражданите; • Интернет-страницата на Община Хитрино; • Кутията във фоайето на общината; • Анкетни карти; • Приемните дни на Кмета, Зам.кметовете и Секретаря на Община Хитрино. <p>2. Ние се ангажираме да анализираме Вашите предложения, коментари, похвали и оплаквания и да предприемаме съответните действия, когато те са в компетенциите на Община Хитрино.</p> <p>3. Ние се ангажираме да отговорим писмено на всяка, подадена в писмена форма молба и/или жалба от Вас по повод лошо администриране в 7-дневен срок от получаването /освен в случаите, когато е необходимо извършването на проверка/.</p>

Отговорност	<p>1. Ние се ангажираме да измерваме удовлетвореността на потребителите на административни услуги от нашата дейност и да предприемаме необходимите действия за повишаването ѝ.</p> <p>2. Ние се ангажираме да извършваме административните услуги съобразно законите и да носим отговорност за качествено и сурочно им изпълнение.</p>
--------------------	--

Уважаеми съграждани,

Всеки потребител на административни услуги, предоставяни от Община Хитрино може да изрази своето мнение, предложение, жалба за неизпълнение на стандартите от нашите служители. На всички писмено подадени молби и жалби общинска администрация отговаря писмено в 7-дневен срок от получаването на молбата/жалбата. В случаите, когато е необходима проверка, срокът на отговор е 1-месец.

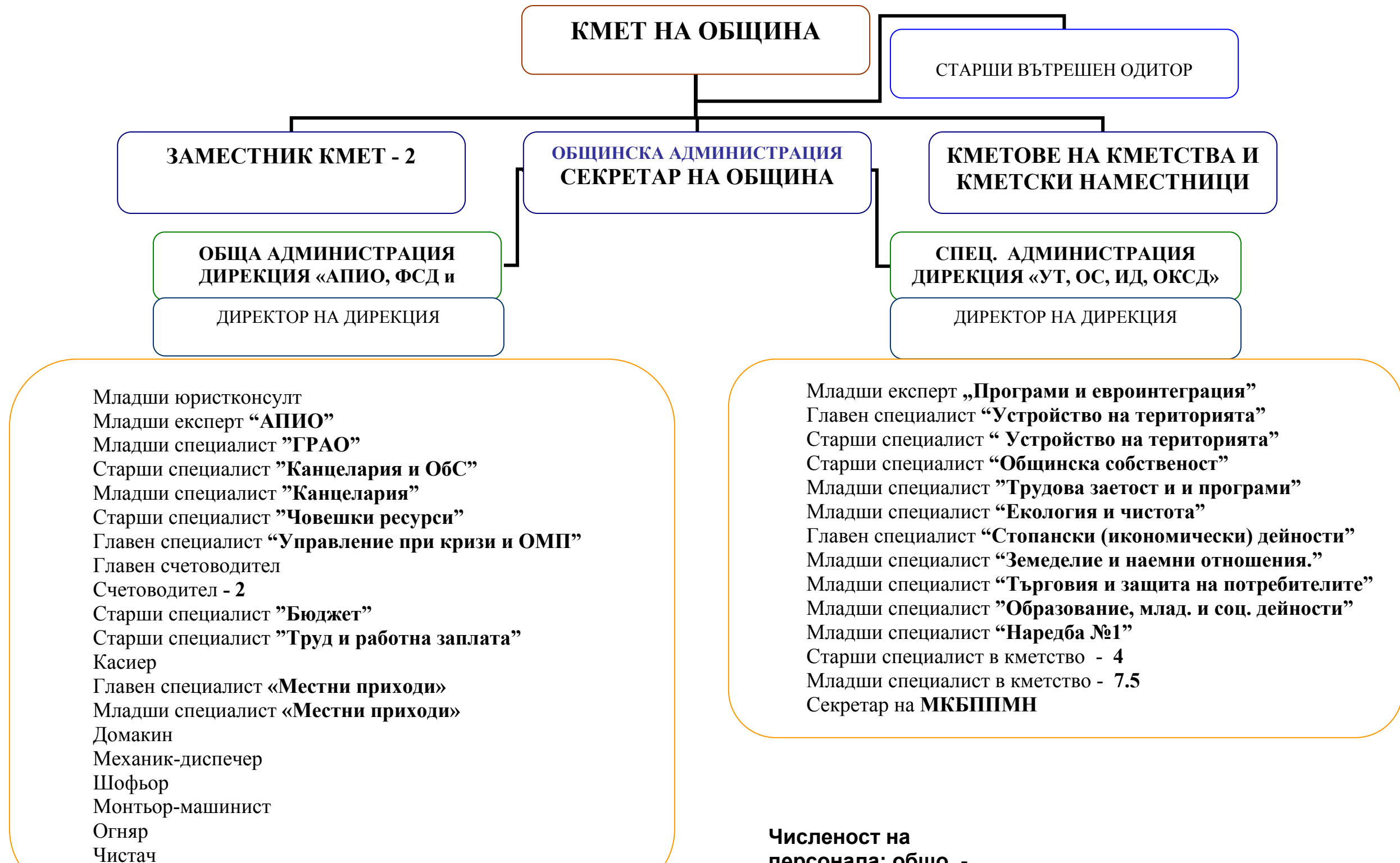
Забележка: На анонимно подадени жалби и молби не бихме могли да отговорим.

Подадените сигнали и предложения чрез:

- Анкетната-карта;
- Книгата за мнения, предложения и забележки от гражданите,

относно административното обслужване в Община Хитрино се обобщават и се докладват всеки месец на Кмета на Община Хитрино, като се представят и конкретни предложения за приемането и прилагането на предложенията, получени от Вас.

Структура на Община Хитрино



Численост на персонала: общо - 71 бр.
в това число:
Кметски длъжности - 22.5 бр.
Секретар на община - 1 бр.
Старши вътрешен одитор - 1 бр.

Обща администрация - 22 бр.
Специализирана администрация - 24.5 бр.