



ХАРТА НА КЛИЕНТА

Целта на настоящата харта е да подобрим достъпа на административните услуги, да насърчим дейностите свързани с повишаване на качеството на обслужване на гражданите и бизнеса и разширим възможностите за неговото подобряване. Тя урежда начина на предоставяне на услугите и стандартите на обслужване, както и начина за изразяване на мнение от потребителите на административни услуги, свързани с качеството на обслужване и необходимите според тях промени, отчитане на тези мнения и предприемане на действия за откликване на потребностите на гражданите и юридическите лица.

Административното обслужване в община Садово е организирано на принципа „едно гише“, като административните услуги се предоставят в Център за обслужване на граждани, намиращ се на първия етаж в сградата на общината и в 11-те кметства в селата: Болярци, Катунца, Чешнегирово, Поповица, Караджово, Милево, Богданица, Селци, Кочево, Моминско и Ахматово.

До Центъра за обслужване на граждани има изградена рампа, за да се улесни достъпа на хора в неравностойно положение, ползващи административни услуги в общината.

Информация относно предоставяните услуги, сроковете, процедурите, необходимите документи и цени на такси и услуги може да получите от Центъра за обслужване на граждани лично, или на тел. 03118/26-01, както и от съответните кметства.

Когато се свързвате с общината във връзка с предоставяне на административна услуга по пощата на адрес: гр.Садово, ул. „Иван Вазов“ № 2, п.код 4122, на факс 03118/25-00, или по електронна поща: obsadowo@abv.bg, ще получите от нас отговор в срок до 30 дни, освен ако нормативен документ не предвижда друг срок.

Ние се отнасяме към всички потребители на административни услуги еднакво и с уважение. Ако все пак имате проблеми при административното обслужване, очакваме да ни информирате за това, за да можем своевременно да отстраним евентуалните наши пропуски. Това може да направите като писмено ни сигнализируете чрез кутията за сигнали, жалби и предложения, намираща се във фоайето на първия етаж в сградата на общината.

Стремежа ни е административното обслужване:

- да бъде бързо и ефективно;
- служителите да са добре осведомени и отзивчиви;
- да ви предоставят ясна, точна, пълна и лесноразбираема информация при стриктно спазване на нормативните документи;
- да ви предоставят исканите от Вас услуги в съответствие с нашите стандарти за обслужване.

В замяна, очакваме от Вас:

- да изразявате свободно Вашите мнения и предложения;
- да се отнасяте с уважение към служителите, които Ви обслужват;
- да предоставяте ясна, точна и пълна информация, необходима за предоставяне на исканата от Вас услуга.

Служителите от общината са длъжни:

- Да се отнасят с внимание и уважение към Вас, да зачитат личното Ви достойнство.
- Да бъдат честни и отзивчиви.
- Да работят професионално.
- При възникване на проблем, да Ви уведомят веднага за причините, довели до това и за очаквания краен срок, в който ще можете да получите административната услуга.

Вие можете да се свържете с нас и да изразите Вашето мнение или препоръка, както и да подадете сигнал или изразите похвала по един от следните начини ;

- като ни посетите или ни пишете на адреса на общината - гр.Садово, ул."Иван Вазов" № 2, п. код 4122 ;
- да използвате тел. 03118/26-01;
- да използвате електронната поща: obsadowo@abv.bg, чрез меню „контакти“ от сайта на община Садово.

Информация може да получите всеки работен ден:
от 8.30 ч. до 12.00 ч. и от 12.45 ч. до 17.15 часа;

За нас е важно да получаваме Вашите мнения, предложения, коментари, похвали или оплаквания, за да можем да анализираме получената информация и да предприемем необходимите действия за подобряване качеството на предоставяните услуги. Желаем да изградим между нас атмосфера на взаимно уважение и доверие.

Във взаимоотношенията си с Вас ние се ръководим от следните нормативни документи:

- Закон за ограничаване на административното регулиране и административния контрол върху стопанската дейност;
- Закон за администрацията;
- Закон за достъп до обществената информация;
- Закон за защита на личните данни;
- Закон за отговорността на държавата и общините за вреди;
- Закон за административните нарушения и наказания;

Хартата ще бъде своевременно изменяна и допълвана, за да отговаря на променящите се потребности на клиентите. Това ще се извършва ежегодно на базата на натрупания практически опит и на Вашите предложения и препоръки. Ангажираме се два пъти годишно да оповестяваме обобщени данни за постъпили от Вас предложения и предприети по тях действия на информационното табло в сградата на общината.

Настоящата харта не е нормативен документ, но тя ангажира морално всички служители на община Садово да я спазват и да изпълняват задълженията си спрямо Вас.