



## ОБЩИНА НОВА ЗАГОРА

СЪГЛАСУВАЛ

СЕКРЕТАР:

*В. Грѣнова*  
ВЕСЕЛИНА ГРЪНОВА

УТВЪРДИЛ

КМЕТ:

*Н. Грозев*  
НИКОЛАЙ ГРОЗЕВ



## ХАРТА НА КЛИЕНТА



С ЛИЦЕ КЪМ ХОРАТА

## **I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Хартата на клиента** на Община Нова Загора залага съвременни и по-високи стандарти за качествено административно обслужване, което е водещ принцип в нашата дейност.

**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.

Община Нова Загора притежава **сертификат по ISO 9001**, с обхват на сертификация „Административно, правно и информационно обслужване на граждани и юридически лица”.

**Наша основна цел** е изграждането на модерна администрация, основана на принципите на ефективност, 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 Нова Загора се задължаваме да изпълним поетите към Вас

ангажменти, 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 административно 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 Нова Загора.

**Общинска администрация** Нова Загора поема ангажмента 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 Нова Загора 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 при 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;