



С лице към хората

ЕТИЧЕН КОДЕКС на общинските съветници и служителите от Столична община

ХАРТА НА КЛИЕНТА

Уважаеми граждани, тази харта Ви уведомява какво ниво на обслужване можете да очаквате в районна администрация "Красно село". Освен това Ви информира какво очакваме от Вас и какво да предприемете, ако нещо се обърка. Тази Харта съевременно ще бъде актуализирана, допълвана и коригирана, за да отговаря на непрекъснато променящите се Ваши потребности.

Преди да изготвим Хартата, попитахме гражданите и общинските служители какви желаят да са услугите ни. Нещата, които ни казахте, че искате, са:

- Бързо, компетентно и ефикасно административно обслужване.
- Лесен достъп до информация за всеки.
- Добре осведомени и отзивчиви общински служители.
- Приятна атмосфера във фронтофиса на районната администрация.

Искаме да предоставим възможно най-доброто административно обслужване на всеки, който се нуждае от помощта ни.

Освен това приветстваме мненията Ви за това как да направим по-нататъшни подобрения. Вашите мнения и предложения ще очакваме на адрес:

гр. София 1612, бул. "Цар Борис III" № 124, телефон 02/895 11 00, факс 02/895 11 72, e-mail: office@krasnoselo.net

Имате възможност да публикувате Ваши мнения и предложения в рубрика "Общински форум" на уебсайта на Столична община www.sofia.bg, както и на електронен адрес info@sofia.bg

Нашите задължения към Вас:

- Ние ще се отнасяме с уважение към Вас, ще бъдем честни и отзивчиви.
- Ние ще се отнасяме с Вас като с индивид, като Ви предоставяме услугата, от която се нуждаете.
- Ние ще се държим професионално.
- Ние ще поемаме отговорност, когато Ви обслужваме, като се грижим да направим всички, което е необходимо.
- Ние ще пазим от нерегламентиран достъп Вашите лични данни.
- Ние ще се стремим Центърът за услуги и информация да е удобен, предразполагащ и приятен. Това означава, че освен приемни гишета, на които ще получавате информация и ще подавате Вашите заявки за услуги, в Центъра ще има подходящи табели и безплатни брошури съдържащи необходимата Ви информация, ще бъде осигурен равнопоставен достъп за хората с физически увреждания, ще има срещи с ръководните служители в предварително оповестени приемни дни и часове.
- Ние ще следим Центъра за информация и услуги да е максимално безопасен за клиентите и служителите ни.

Вашите отговорности към нас:

В замяна, очакваме от Вас:

- Да се отнасяте към общинските служители с уважение. Няма да проявяваме търпимост към тормоз, заплахи или атаки. Ако се държите буйно или заплашително, можем да Ви откажем полагаемото обслужване и учтиво да Ви помолим да



напуснете общинската сграда.

- Да бъдете внимателни и любезни към останалите граждани.
- Да идвате в обявените приемни дни и часове.
- Да идвате навреме за предварително уговорените срещи.
- Да ни давате повече информация, ако Ви помолим за това.
- Да ни давате пълна и точна информация навреме.
- Да ни уведомявате за промени в обстоятелствата при Вас или при друг човек, за когото искате административна услуга.

Общи отговорности:

Можем да помогнем също така за изграждането на приятна атмосфера чрез взаимно уважение, внимание и търпение.

Когато дойдете при нас:

- Служителите ни ще носят карти с именат си и ще Ви поздравят дружелюбно и делово.
- Ако желаете среща с кмета на района, е необходимо да се запишете предварително на телефон 02/895 11 02. Неговото приемно време е всяка сряда от 10.00 до 12.00 ч.
- Приемното време на всички останали звена е понеделник от 13.00 до 17.00 ч. и сряда от 9.00 до 12.00 ч.

Когато ни пишете:

- Когато се свързвате с нас по пощата, факс или електронна поща, ние ще Ви дадем пълен отговор до 10 работни дни от датата, на която сме получили писмото, факса или имейла Ви.
- Ако не може да дадем пълен отговор на писмото Ви до 10 дни, ще Ви съобщим причините за това и ще Ви уведомим дали е необходимо да представите още нещо и след колко време ще получите пълен отговор.

Когато Ви пишем:

Ще се стремим всички писма, изпратени от районната администрация:

- Да са написани на ясен и разбираем език.
- Да Ви уведомяват ясно, ако има още нещо, което трябва да направите.
- Да Ви дават подходящи подробности за контакт, включително:
 - номер на общински служител за установяване на контакт;
 - номер на телефонна централа и директни телефонни номера;
 - електронна поща и адреси на уебсайтове;

Ще се свържем с Вас във формата, който Ви е най-удобен, стига да ни го посочите.

Ако имате оплакване, можете:

- Да се обадите на телефон 02/895 11 00 - Център за обслужване на гражданите, или на телефон 02/895 11 02 - Технически секретар на район "Красно село".
- Да изпратите съобщение по факс 02/895 11 72.
- Да дойдете лично в Центъра за обслужване на гражданите и да поискате среща или внесете писмена жалба.

Ако се оплачете:

- Ние се стремим да отговорим на оплакването Ви до 7 работни дни след получаването му.
- Ние ще се опитаме да извлечем полза от оплакванията, за да усъвършенстваме услугите си.

Периодично ще питаме хората какво смятат за услугите ни

Искаме да разговаряме и да се вслушваме в клиентите ни, както и да предприемаме действия в резултат на това, което ни казват. Ние:

- Ще питаме гражданите, неправителствените организации и фирмите - как смятат, че се справяме със задълженията



си.

• Ще питаме какво е важно и ще използваме информацията, за да усъвършенстваме услугите си.

Тази Харта е приета в районната администрация през август 2009 г.

Тя ще се преразглежда периодично.

Можете да я намерите на информационните табла в Центъра за обслужване на гражданите.

21-11-2017

<http://krasnoselo.net/lice.php>