

УТВЪРЖДАВАМ:

Бенко Вълев

Кмет на община Априлци

Харта на клиента

Община Априлци е административно-териториална единица, в която се осъществява местното самоуправление. Администрацията на община Априлци осъществява своята дейност в съответствие с Конституцията и с нормативните актове. Тя се ръководи от принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и координация. Следвайки тези принципи, предлагаме на Вашето внимание настоящата Харта на клиента.

Основните цели, които си поставяме са:

- да подобрим достъпа до услуги като подробно Ви информираме откъде и как можете да получите съответните административни услуги;
- постигане на високо качество на предоставяните услуги като намалим времето за получаване на услуги и осигурим добро отношение от страна на служителите, които Ви обслужват;
- да предложим комплексно обслужване, при което административните услуги се извършват без Вие да предоставяте информация или доказателствени средства, които са събирани или издавани от нашата администрация;
- постигане на прозрачност и отзивчивост в процеса на административно обслужване;
- да Ви насърчим да изказвате мнението си за получаваните от Вас услуги.

За постигането на тези цели ние се задължаваме:

- да се държим професионално и да се отнасяме с уважение към всеки от Вас;
- да Ви предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация;
- да Ви предоставяме исканите от Вас услуги в съответствие с нашите стандарти на обслужване;
- да Ви осигурим ясен, широко разгласен и лесно достъпен начин до предоставяте мнения, коментари, похвали оплаквания от качеството на административното обслужване.

В замяна очакваме от Вас:

- да се отнасяте с уважение към служителите, които Ви обслужват;
- да предоставяте пълна и точна информация, необходима за предоставяне на административната услуга;
- да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари, за да подобрим качеството на услугите, които Ви предоставяме.

Вие можете да се свържете с нас и да получите информация по следните начини:

- като ни посетите или ни пишете на адреса на общината в гр. Априлци, ул. „Васил Левски“ №109, Община град Априлци, **Общински център за информация и услуги на гражданите**
- можете да ползвате телефона на общината 06958/22-22 или e-mail: apriltsi1976@abv.bg;
- информация можете да получавате всеки работен ден от 07.45 ч. до 17.00 ч. в **Общински център за информация и услуги на гражданите**

Ние очакваме от Вас да изразявате вашите мнения, предложения като:

- се обадите или изпратите факс на тел. 06958/22-22, факс 06958/22-85
- изпратите Вашето писмо на адрес: гр. Априлци, ул. „Васил Левски“ №109
- елате лично в сградата на община Априлци в **Общински център за информация и услуги на гражданите**, гр. Априлци, ул. „Васил Левски“ №109;
- изпратите Вашето писмо на e-mail: apriltsi1976@abv.bg
- попълните нашия формуляр за обратна връзка, който можете да намерите в **Общински център за информация и услуги на гражданите** или на електронната страница на общината на адрес <http://www.obshtina-apriltsi.com/>

Ако имате оплаквания, ние искаме да знаем за това. Изпратете Вашата жалба срещу незаконни или неправилни, или пораждащи съмнение действия или бездействия на служители от администрацията. Ние ще направим проверка и ще Ви отговорим писмено до 3 дни от получаването ѝ.

За нас е важно да получаваме Вашите мнения, предложения, коментари, за да анализираме получената информация и да предприемем необходимите действия за подобряване качеството на административните услуги. За изграждане на доверие между Вас и администрацията ние ще огласяваме публично действията, които сме предприели във връзка с Вашите предложения.