



ОБЩИНА ЕЛЕНА



5070 гр. Елена, ул. „Иларион Макариополски” № 24
тел. 06151/21-32, факс 06151/25-10

e-mail: obshtina@elena.bg
web: administration.elena.bg

УТВЪРЖДАВАМ,
КМЕТ НА ОБЩИНА: *Сашо Топалов*
(Сашо Топалов)

дата: 20 март 2007 година

Харта на клиента на община ЕЛЕНА

град Елена,
ул. “Иларион Макариополски” № 24

www.Elena.bg
e-mail: obshtina@elena.bg

Община Елена е втората българска община, внедрила Интегрирана система за управление, съобразно изискванията на международните стандарти:

- Система за управление на качеството **ISO 9001:2000**
- Система за управление на околната среда **ISO 14001:2004**
- Система за управление на здравословните и безопасни условия на труд **OHSAS 18001:2002**

Ръководството, в лицето на кмета на община Елена, официално декларира

ПОЛИТИКАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ОБЩИНА ЕЛЕНА

като се ангажира да работи за:

- 1. Превръщане на община Елена във високо развит аграрно-индустриален и туристически център с национално и международно значение със съхранени културно-исторически и природни забележителности;*
- 2. Създаване на всички условия за постигане на устойчив икономически растеж;*
- 3. Подобряване качеството на административните услуги и качеството на живот на населението;*
- 4. Ангажираност и съдействие за опазване на околната среда по всичките ѝ компоненти и фактори на въздействие и съхраняване на екологичното равновесие;*
- 5. Поддържане на висок стандарт на здравословни и безопасни условия на труд.*

Мисия:

Мисията на община Елена е ефективно и ефикасно да обслужва обществения интерес при постигане на максимален резултат и качество на обслужването с минимален разход на ресурси.

Необходимост от Хартата:

- *Прозрачност на управлението на местните власти;*
- *Познаване на правата и задълженията на гражданите, клиенти на общината;*
- *Яснота и качество на административното обслужване.*

Ние предлагаме на нашите клиенти:

- *Всеотдайни служители, ориентирани към потребителя;*
- *Лесно достъпни услуги с добро информационно обслужване;*
- *Постоянен достъп до ръководните организационно структури на общината;*
- *Възможност за изказване на Вашите мнения, относно административните услуги и качеството на обслужване от страна на служителите в община Елена;*
- *Изпълнение на поетите от нас ангажименти.*

Стандарти за обслужване:

1. Отношение:

Ние се ангажираме:

1. да имаме вежливо, любезно и отзивчиво отношение към всеки потребител на административни услуги, предоставяни от община Елена;
2. да изслушваме Вашите молби и сигнали;
3. да спазваме конфиденциалност относно всички административни услуги, предоставяни от община Елена;
4. да се отнасяме професионално, като не проявяваме субективно отношение и спазваме принципите за равнопоставеност

2. Информация:

Ние се ангажираме:

1. да Ви предоставяме необходимата информация за предлаганите от община Елена административни услуги;
2. ако въпросите Ви не са от компетентностите на община Елена, да Ви насочим към съответната институция, която може да Ви отговори;
3. всеки може да получи информация относно предоставяните от община Елена услуги от:
 - Центъра за информационно обслужване на граждани (ЦИОГ)
Град Елена, ул. "Ил.Макариополски" 24
 - На телефон: 22-61
 - Страницата на община Елена в Интернет www.elena.bg
 - Информационните табла:
във фойето на входа на общината;
пред ЦИОГ
в ЦИОГ
4. да вземем под внимание всяко Ваше предложение, което сте отразили в:
 - интернет-страницата на община Елена;
 - писмен сигнал, подаден в кутиите във входното фойе на общината;
 - попълнена анкетна карта, предоставена от нас в ЦИОГ.

3. Равнопоставеност

Ние се ангажираме:

1. да предоставим еднакъв достъп на услугите ни и да имаме равнопоставено отношение към всеки, който търси административна услуга, независимо от социалното положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност или религиозни убеждения.

4. Прозрачност

Ние се ангажираме:

1. да осигуряваме прозрачна процедура за приемане, обработване и докладване на молби, предложения, сигнали и жалби на граждани;
2. да предоставим ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация – налична в общината, обяснения и образци, удовлетворяващи потребностите на гражданите;
3. да Ви информираме за всеки възможен вариант за решаването на Вашия проблем;
4. да извършим проверка, при оплакване относно извършването на административни услуги;

5. Отговорност

Ние се ангажираме:

1. да измерваме удовлетвореността Ви като потребители на административните услуги, предоставяни от община Елена и да предприемаме необходимите действия за повишаването ѝ;
2. да извършваме административните услуги, съобразно нормативните изисквания и да носим отговорност за качествено и навременно им изпълнение.

Какво очакваме от Вас:

- *Коректно отношение към служителите от община Елена;*
- *Съдействие при изпълняването на услугите;*
- *Обективно изразени мнения, обективни предложения и идеи.*

Уважаеми клиенти на община ЕЛЕНА,

Условията на бързоразвиваща се администрация налагат нашите служители в изпълнение на задълженията си да реагират адекватно и професионално, с минимизиране на рисковете.

За да се постигне максимален ефект, трябва да съзнаваме, че този процес е двустранен. Подобно отношение очакваме и ние!

Община ЕЛЕНА