

ХАРТА

НА КЛИЕНТА НА ОБЩИНА МИЗИЯ Съдържание:

1. [Политика за управление на Община МИЗИЯ](#)
2. [Мисия и цели на Община МИЗИЯ](#)
3. [Стандарти за обслужване на потребителите на административни услуги, предоставяни от Община МИЗИЯ.](#)

Ръководството, в лицето на Кмета на Община МИЗИЯ, официално декларира **ПОЛИТИКАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ОБЩИНА МИЗИЯ**

като се ангажира да работи за:

Задоволяване на потребностите на гражданите и юридическите лица на територията на община МИЗИЯ чрез устойчив икономически растеж, повишаване на конкурентноспособността на общинската икономика, подобряване качеството на административните услуги и качеството на живот на населението в условията на прозрачност, законосъобразност, ефективност и ефикасност в действията на свободна от корупция администрация и в съответствие с изискванията за непрекъснато подобряване на свързаните с околната среда обстоятелства и за предотвратяване на замърсяванията в Общината, осигуряване и поддържане на здравословни и безопасни условия на труд и минимизиране на рисковете за човешкото здраве за всички работещи от и за името на Община МИЗИЯ.

Политиката по управление на Община МИЗИЯ е резултат от ангажимента на общинското ръководство за минимизиране на замърсяванията и вредните въздействия върху околната среда и свеждане до минимални граници рисковете за здравето и безопасността на персонала при непрекъснато усъвършенстване на Интегрираната система за управление и в съответствие с действащото законодателство.

МИСИЯ

Мисията на Община МИЗИЯ е да обслужва обществения интерес ефективно и ефикасно, при максимален резултат и качество на обслужването, с минимален разход на финансови и човешки ресурси.

СТРАТЕГИЧЕСКИ ЦЕЛИ

1. Осъществяване на законосъобразно местно самоуправление в условията на прозрачност, ефективност и ефикасност при административното обслужване.
2. Оптимизиране на общинското предлагане и оказване на публични услуги.

3. Улеснение на гражданите и юридическите лица при получаване на информация относно видовете административни услуги, при регистриране заявленията за услуги, при получаване на справки за текущото състояние на преписките, при получаване на информация за сроковете.

4. Повишаване на качеството на работата по административното обслужване на Община МИЗИЯ.

5. Пресичане на прекия контакт между искащия услугата и служителят от администрацията, реално работещ върху предоставянето на услугата, предвид ограничаване възможностите за корупция.

НЕПОСРЕДСТВЕНИ ЦЕЛИ:

1. Оптимизиране на процедурите по предоставяне на услуги;
2. Намаляване размерът на разходите /изразено в пари и време/, необходими за извършването на административните услуги от общинска администрация;
3. Елиминиране възможните корупционни практики;
4. Създаване на добронамерена, делова обстановка за потребителите на административни услуги, предоставяни от Община МИЗИЯ;
5. Осъществяването на контрол върху дейността на служителите в общинска администрация, работещи по предоставянето на административните услуги.

СТАНДАРТИ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОБЩИНА МИЗИЯ

--

СТАНДАРТ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ

Отношение

1. Ние се ангажираме да имаме вежливо, любезно и отзивчиво отношение към всеки пот
2. Ние се ангажираме да изслушаме Вашите молби и сигнали.
3. Ние се ангажираме да се отнасяме с внимание и загриженост към Вашите проблеми.
4. Ние се ангажираме, при наличие на нормативни препятствия да търсим алтернативно
5. Ние се ангажираме да спазваме конфиденциалност относно всички запитвания и жал
6. Ние се ангажираме да се отнасяме с професионализъм, като не проявяваме субективн

Информация

1. Ние се ангажираме да Ви предоставяме необходимата информация за предлаганите с
2. Ако Вашите въпроси не са от компетентността на Община МИЗИЯ, ние се ангажираме
3. Всеки може да получи информация относно предоставяните от община МИЗИЯ услуги

- Страницата на Община МИЗИЯ в интернет: [http://www.mizia.bg](#)
- Информационните табла: във фоайето на общината;
- Приемните дни със служители на общинска администрация

Ние се ангажираме да вземем под внимание всяко Ваше предложение за допълнение и/или из

- Книгата за мнения, предложения и забележки от гражданите;
- Интернет-страницата на Община МИЗИЯ;

Равнопоставеност

Ние се ангажираме да предоставим еднакъв достъп до услугите ни и равнопоставено отношение

Прозрачност

1. Ние се ангажираме да осигуряваме прозрачна процедура за приемане, обработване и
2. Ние се ангажираме да предоставим ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация
3. Вие винаги ще бъдете уведомявани за името на служителя, с когото разговаряте по телефона
4. Ние се ангажираме да Ви информираме за всеки възможен вариант за решаването на проблема
5. Ние се ангажираме да извършим проверка, при оплаквания относно извършването на

Спазване на сроковете

1. Ние се ангажираме да Ви предоставим необходимата информация още при първия контакт
2. Ние се ангажираме да осъществим исканата административна услуга в законоопределен

Обратна връзка и комуникация

1. Ние се ангажираме активно да търсим Вашите предложения, мнения, коментари, сигнали
- Поща;
 - Книгата за мнения, предложения и забележки от гражданите;
 - Интернет-страницата на Община МИЗИЯ;
 - Анкетни карти;
 - Приемните дни на Кмета на Община Мизия.
-
- Ние се ангажираме да анализираме Вашите предложения, коментари, похвали и оплаквания
 - Ние се ангажираме да отговорим писмено на всяка, подадена в писмена форма молба

Отговорност

1. Ние се ангажираме да измерваме удовлетвореността на потребителите на администрацията
2. Ние се ангажираме да извършваме административните услуги съобразно законите и д

Уважаеми съграждани, Всеки потребител на административни услуги, предоставяни от Община МИЗИЯ може да изрази своето мнение, предложение, жалба за неизпълнение на стандартите от нашите служители.

На всички писмено подадени молби и жалби общинска администрация отговаря писмено в 7-дневен срок от получаването на молбата/жалбата. В случаите, когато е необходима проверка, срокът на отговор е 1-месец.

/Забележка: На анонимно подадени жалби и молби не бихме могли да отговорим./

Подадените сигнали и предложения чрез:

- Анкетната-карта;
- Книгата за мнения, предложения и забележки от гражданите,

относно административното обслужване в Община МИЗИЯ се обобщават и се докладват всеки месец на Кмета на Община МИЗИЯ, като се представят и конкретни предложения за приемането и прилагането на предложенията, получени от Вас.