



ОБЩИНА БОРОВАН

www.borovan.bg

3240 с. Борован , Област Враца , ул. "Иван Вазов" 1  
тел/факс: 09147/9200 e-mail: ob\_borovan@abv.bg

УТВЪРДИЛ:

КМЕТ:

/инж.Д. ТОДОРОВА/



## ХАРТА НА КЛИЕНТА

Уважаеми граждани, тази Харта Ви уведомява какво ниво на обслужване можете да очаквате в административните структури на Община Борован , включващи общинска администрация и кметствата в населените места с.Малорад, с.Добролево, с.Нивянин и с.Сираково. Освен това Ви информира какво очакваме от Вас. Тази Харта своевременно ще бъде актуализирана, допълвана и коригирана, за да отговаря на непрекъснато променящите се Ваши потребности.

Основната цел на Хартата е да се подобри достъпа до административни услуги и да насърчава повишаване качеството на административното обслужване като ясно дефинира предоставяните услуги и помага на клиентите да разбират и защитават правата си по-добре и изискват по-добро обслужване.

### За да постигнем целта се задължаваме:

- да се държим професионално и да се отнасяме с уважение и търпение към всеки от Вас, да ви изслушваме с внимание, зачитайки личното ви достойнство;

- да спазваме принципите на равнопоставеност към всички клиенти, да получавате еднакво отношение при обслужването, независимо от вашето социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения;
- да осигурим условия за достъп на хората с увреждания;
- да ви отговорим в най-кратки срокове разбираемо и коректно, да спазваме законоустановените срокове за извършване на исканата административна услуга
- да бъдем коректни с Вас като предложим оптимално решение за вашия проблем;
- да Ви предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация чрез различни комуникационни средства и по начин, удовлетворяващ Вашите потребности;
- да предоставяме исканите от Вас услуги в съответствие с нашите стандарти на обслужване;
- да спазваме конфиденциалност относно Вашите запитвания; да вземаме отношение по всяко предложение и сигнал, които не са анонимни или недоказани, относно качеството на работа на нашите служители, и да ви уведомяваме за предприетите мерки;
- да Ви осигурим ясен и лесно достъпен начин да предоставяте Вашите мнения, коментари, похвали и оплаквания от качеството на административното обслужване;
- да довеждаме до Вашето знание резултатите от анализа на нашата работа;

**И тъй като с вас сме партньори в процеса на изграждане на ефективна администрация, се надяваме да проявите своята гражданска позиция като очакваме от Вас:**

- да се отнасяте с уважение към служителите, които Ви обслужват и да не проявявате агресивно поведение;
- да бъдете внимателни и търпеливи към останалите потребители на услуги;
- да се отнасяте с доверие към възможностите, които ви дават предоставените услуги или информация;
- да предоставяте пълна и точна информация, необходима за предоставянето на съответната услуга; да ни предоставяте допълнителна информация, ако това се наложи; да ни уведомявате своевременно за настъпили промени в обстоятелствата;
- да бъдете точни на уговорените срещи;
- да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари за подобряване качеството на обслужване;