

# ОБЩИНА РУЖИНЦИ

## ХАРТА НА КЛИЕНТА

Общинската администрация на Община Ружинци се ръководи при осъществяване на своята дейност от принципите на законност, откритост, координация, отговорност, достъпност, гарантиране интересите на гражданите, както и от принципите за добро управление на Стратегията за иновации и добро управление местно ниво на Съвета на Европа.

Следвайки тези принципи и стандарти, предлагаме на Вашето внимание настоящата Харта на клиента, която представлява основните правила за административно обслужване в Общината.

Хартата на клиента залага съвременни и по-високи стандарти и съдейства за подобряване на административното обслужване в Община Ружинци. Целта ни е да разясним на потребителите на услуги какво могат да очакват от нашата администрация, как могат да го получат, какви са техните права на клиенти и как могат да ги защитят. Проучвайки техните мнения и препоръки, да заложим съвременни и по-високи стандарти на административно обслужване, за да отговорим адекватно на потребностите им.

Вашето съдействие ще ни помогне заедно да намерим верния път в процеса на реформата.

### **Основните цели, които си поставяме са:**

- Да предоставяме еднакъв достъп до услуги и информация и равнопоставеност на клиентите, независимо от техния пол, раса, народност, етническа принадлежност, религия, здравословно състояние, образование, убеждения, възраст, семейно положение и всякъкви други признаци;
- Обслужването на клиентите да се извършва от компетентни, отзивчиви, почтени и отговорни служители;
- Да не изискваме от заявителите да предоставят информация, доказателства или документи, за които са налице данни, събирани или създадени от Община Ружинци като първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител;
- Административното обслужване на клиентите да предоставя възможности за избор чрез различни канали и облекчаване на процедурите;
- Да предоставяме усъвършенствани и вътрешно интегрирани административни услуги и да работим съвременно с други институции за осъществяване на комплексно административно обслужване;
- Да ви представяме необходимата информация при спазване на Закона за достъп до обществена информация;
- Да спазваме стриктно Закона за защита на личните данни;
- Да работим съвместно с други организации за предоставяне на усъвършенствани, комплексни услуги съобразени с Вашите изисквания ;
- Да прилагаме мерки за противодействие на възможностите за корупция;
- Да насърчим клиентите да изразяват мнение за предоставените услуги.