



# ОБЩИНА КНЕЖА

5835 гр. Кнежа ул. "М. Боев" 69 тел. 09132/7136 факс: 09132/7007  
E-mail: obstina\_kneja@abv.bg, contacts@obstinaknezha.com, www.kneja.acstre.com

Утвърждавам:

Симеон Шарабански – Кмет на община Кнежа



## ХАРТА НА КЛИЕНТА И СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА КНЕЖА

2015 година



## I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Главната цел на провежданата от Ръководството на община Кнежа политика по качеството е удовлетворяване на нуждите и очакванията на гражданите от общината чрез предлагане на качествени административни услуги на населението и юридическите лица, законосъобразност в управлението на общинската собственост и местната политика в условията на прозрачност, ефективност и ефикасност в действията на свободна от корупция администрация. Дейността на администрацията се основава на принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и координация.

Хартата на клиента залага съвременни и по-високи стандарти и съдейства за подобряване на административното обслужване в Община Кнежа.

## II. ОСНОВНИ ЦЕЛИ НА ХАРТАТА

- да подобрим достъпа до услуги, като подробно Ви информираме за Вашите права, за това откъде и как можете да получите съответните административни услуги;
- постигане на високо качество на предоставяните услуги, като намалим личните Ви разходи и време за получаване на услуги и осигурим добро отношение и желание за съдействие от страна на служителите, които Ви обслужват;
- постигане на прозрачност и отзивчивост, като Ви осигурим възможност за комуникация с любезни и добре информирани служители по време на целия процес на административното обслужване;
- да Ви насърчим да изказвате мнението си за получаваните от Вас услуги.
- намаляване възможностите за корупция, както и възможностите за обвинения в корупция.
- Да помага на клиентите да разбират и защитават правата си и да изискват по-добро обслужване;
- Да подпомага служителите от администрацията чрез по-ясно дефиниране на предоставяните от нея услуги.

За осъществяване на тези цели ние имаме нужда от Вашето съдействие и бихме оценили високо всяко изказано от Вас мнение, критика или препоръка.

## III. СТАНДАРТИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖДАНЕ

### Комплексно административно обслужване

Въвеждането на комплексно административно обслужване в община Кнежа цели да допринесе за: