



УТВЪРДИЛ.....
ПРЕДСЕДАТЕЛ УС: Ц. СПАСОВСКИ

ХАРТА НА КЛИЕНТА

Хартата на клиента на административни услуги на МИГ Троян и Априлци се основава на прилагането на стратегии за местно развитие на територията на МИГ и дейностите, съпътстващи административното обслужване на заинтересованите бенефициенти по входирането, изпълнението и отчитането на проектни предложения.

Създаването на Харта на клиента в МИГ Троян и Априлци е насочена към удовлетворяване на високите изисквания на заинтересованите граждани от територията към качествено административно обслужване от страна на МИГ.

Основна цел е подобряване достъпа до административни услуги и повишаване на качеството им, постигнато чрез насърчаване участието на гражданите при обсъждане вида на предоставяните услуги, начина им на предоставяне, необходимото качество и стандарти на изпълнение.

МИСИЯ

Превръщане територията на МИГ Троян и Априлци в привлекателен район от Централна Стара планина със съхранена природа, съчетал духа и традициите на балканджиите с модерна икономика и европейско качество на живот, развиващ екологосъобразно планинско животновъдство, земеделие и атрактивен туризъм.

СТРАТЕГИЧЕСКИ ЦЕЛИ

Стратегическа цел 1. Развитие на конкурентноспособни и основани на иновативни практики земеделие, горско стопанство и хранително преработвателна промишленост.

Стратегическа цел 2. Опазване на околната среда и природните ресурси на територията на общините Троян и Априлци.

Стратегическа цел 3. Подобряване на условията и качеството на живот на територията на МИГ и диверсифициране на възможностите за заетост.

Ние Ви предлагаме:

- високо квалифицирани служители, ориентирани към потребителя;
- лесно достъпни услуги с информационно обслужване в пълен обем и по достъпен за Вас начин;
- постоянен достъп до ръководните организационни структури и екипа по прилагане на стратегията за местно развитие;
- възможност за изказване на Вашите мнения, относно административните услуги и качеството на обслужването от страна на служителите на МИГ Троян и Априлци.

Вие можете да се свържете с нас и да получите информация по следните начини:

- Като ни посетите или ни пишете на адреса на МИГ: гр. Троян, обл. Ловеч, ул. "Г.С.Раковски", № 55, тел. 0670/5 38 38, моб. телефон 0878 279 643 или на ел. поща: migta@abv.bg или на електронната страница на МИГ: www.migta.eu

Ангажираме се да ви предоставим необходимата информация за предлаганите от МИГ Троян и Априлци административни услуги в пълен обем и по достъпен за Вас начин.

- Подробности за извършваните от нас административни услуги и необходими документи по прилагането на стратегии за местно развитие можете да намерите на интернет - адреса на МИГ: www.migta.eu.

Работното време на МИГ е всеки работен ден от 8.00 до 16.30 часа, обедна почивка на служителите от 12.00 до 12.30 часа.

Равнопоставеност

Коректното отношение, независимо от раса, пол, възраст, религия, политически убеждения или други фактори, които нямат отношение към безпристрастното изпълнение на функциите на МИГ. Личните интереси по никакъв начин не трябва да противоречат на служебните задължения.

Отношение към клиента

- ангажираме се всички наши клиенти да получават вежливо отношение, с необходимото уважение и зачитане на личното достойнство;
- да спазваме конфиденциалност относно личната информация на потребителите на административни услуги, предоставяни от МИГ;
- ние се ангажираме да вземем под внимание всяко Ваше предложение за допълнение и /или изменение в предоставяната информация;
- когато имате оплакване или проблем с административното обслужване в МИГ, очакваме да ни информирате за това, за да можем да отстраним евентуални нередности и пропуски. Ангажираме се да извършим проверка, както и да Ви информираме за резултатите от нея;

- за жалби и сигнали, включително и корупция, свързани с работата на МИГ за да има адекватно разрешаване на всеки проблем, всеки сигнал се документира.

Нашите отговорности към Вас при предоставяне на услуги

- 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 се отнасяме към всички потребители равнопоставено, честно и любезно;
- да осигуряваме ясна, пълна и изчерпателна информация;
- да насърчаваме достъпа до информация по различни начини;
- да спазваме конфиденциалност относно Вашите запитвания.

Механизъм за обратна връзка

- да въведем механизми за обратна връзка с клиента и извличане на поуки от направените коментари и препоръки;
- да Ви осигурим ясен и лесно достъпен начин да изразявате Вашите мнения, препоръки, коментари, похвали и оплаквания от качеството на предоставяните административни услуги;
- очакваме от Вас да изразите свободно Вашите мнения, коментари и препоръки чрез попълване на анкетни карти.

И тъй като с Вас сме партньори в процеса, се надяваме да проявите своята гражданска позиция като очакваме от Вас:

- коректно отношение към служителите на МИГ;
- да се отнасяте с доверие към възможностите, които ви дават предоставените услуги или информация;
- да ни предоставяте своевременно пълна и точна информация, необходима за предоставянето на съответната услуга, както и допълнителна информация
- да ни уведомявате своевременно за промени в обстоятелствата, касаещи вас или друго лице, ангажирано с реализирането на проекти.

Механизъм за подаване на жалби, сигнали, оплаквания, предложения и похвали

- потребителите на административни услуги, предоставяни от МИГ, имат възможност да подават жалби, оплаквания, сигнали, предложения и похвали относно качеството на административното обслужване по следните начини:

- по пощата на адрес: гр.Троян, ПК 5600, ул."Г.С.Раковски", № 55;
- на електронна поща: migta@abv.bg;
- чрез обаждане на тел. 0670/5 38 38; моб. 0878 279 643;
- чрез кутия за сигнали, жалби и предложения, поставена в офиса на МИГ;

- на всички подадени жалби, сигнали и оплаквания, МИГ се произнася в законово определените срокове, съгласно АПК, освен ако със закон не е определено друго.;

- информация за движението на Вашата преписка можете да получите лесно и бързо като съобщите входящия номер, под който е постъпило вашето запитване/сигнал.

Отговорност и отчетност

- ангажираме се да изпълняваме своите задължения в процеса на предоставяне на административни услуги при спазване на удвърдените стандарти;
- ангажираме се да подобряваме административното обслужване на заинтересованите граждани като повишаваме квалификацията на служителите на МИГ за удовлетворяване на високите изисквания на нашите клиенти.

Настоящата карта ангажира морално всички служители и представители на Местна инициативна група Троян и Априлци да я спазват и да изпълняват задълженията си с грижа и отговорност към всички потребители на административни услуги!

гр. Троян, юли, 2015г.