

УТВЪРДИЛ:
ЙОРДАНКА ФАНДЪКОВА
КМЕТ НА СТОЛИЧНА ОБЩИНА



ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА НА СТОЛИЧНА ОБЩИНА ЗА ПОДГОТОВКА НА СТАТИСТИЧЕСКИ АНАЛИЗ НА ЖАЛБИ

Раздел I

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1 Настоящите Вътрешни правила определят реда и условията за:

- (1) Възлагане на изготвянето на статистически анализ на постъпили жалби;
- (2) Подготовка на статистически анализ на постъпили жалби;
- (3) Изготвяне и съдържание на анализа;
- (4) Осъществяване на контрол по изпълнението на изготвяне на статистически анализ на постъпили жалби.

Раздел II

ВЪЗЛАГАНЕ НА ИЗГОТВЯНЕ НА СТАТИСТИЧЕСКИ АНАЛИЗ НА ПОСТЪПИЛИ ЖАЛБИ

Чл.2 (1) Кметът на СО, Представителят на ръководството по управление на качеството в СО (СУК) и директорът на дирекция „Координация, контрол и прием на граждани“ могат да възлагат подготовка на статистически анализ на постъпили жалби.

- (2) Възлагането е веднъж годишно или за по-кратки периоди.

Раздел III

ИЗГОТВЯНЕ НА СТАТИСТИЧЕСКИ АНАЛИЗ

Чл.3 Директорът на всяка дирекция, началник на самостоятелен отдел или звено поне веднъж годишно организират подготовка на писмен статистически анализ на жалбите.

Чл.4 Статистическият анализ на жалбите, насочени към съответната дирекция, самостоятелен отдел или звено чрез АИССО, трябва да съдържа:

1. Общ брой на регистрираните и насочени жалби;
2. Брой на жалбите пренасочени по компетентност към други административни звена на СО;
3. Брой на жалбите, на които е отговорено в срок от 30 дни;
4. Брой на жалбите, за които отговорът е подготвен след изтичането на срока от 30 дни, причини за удължения срок;

5. Брой на жалбите, за които не е подготвен отговор след изтичането на срока от 30 дни – посочват се причини;

6. Най-често срещани причини за жалби;

7. Мероприятия за подобряване на качеството свързани с постъпилите жалби.

Чл.5 Подготвеният писмен статистически анализ на жалбите се предоставя в срока посочен от лицата по чл.2, възложили изготвянето му.

Раздел IV ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА КОНТРОЛ

Чл.6 Контрол върху изпълнението и срока на изпълнение на възложения статистически анализ на жалби се осъществява от лицата по чл.2.

Чл.7 Отчета на статистическият анализ на жалбите се предоставя на вътрешните одитори, по изискванията на ISO 9001 и се използва при провеждането на вътрешен одит.

Чл.8 Статистическите анализи се пренасочват към вътрешните одитори по ISO 9001 от Представителят на ръководството по управление на качеството в СО (СУК), когато той е възложил анализа.

Раздел V ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Настоящите вътрешни правила влизат в сила от датата на утвърждаването им от Кмета на СО.

§2. Настоящите вътрешни правила подлежат на изменение и допълнение само след утвърждаване на промените от Кмета на Столична община.

§3. Указанията по приложението и изпълнението на настоящите вътрешни правила се възлагат на директора на дирекция „Координация, контрол и прием на граждани“.