

ОБЩИНА МАДЖАРОВО, ОБЛАСТ ХАСКОВО



ХАРТА НА КЛИЕНТА



I. ВЪВЕДЕНИЕ

Хартата на клиента на община Маджарово залага съвременни и по-високи стандарти за качествено административно обслужване.

Основната цел е подобряване достъпа до административни услуги и повишаване на качеството им, постигнато чрез насърчаване участието на клиентите и служителите при обсъждане на услугите, начина им на предоставяне, необходимото качество и стандарти на изпълнение.

Хартата сама по себе си не е юридически документ и не създава юридически права. Но тя помага на клиентите да разбират и защитават правата си по-добре, както и да изискват по-добро обслужване. Хартата на клиента подпомага също и работата на служителите от администрацията чрез по-ясно дефиниране на предоставяните от нея услуги.

II. ОСНОВНИ ПРИНЦИПИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Административното обслужване се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията и Административно-процесуалния кодекс (АПК), както и при гарантиране на :

- Равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
- Различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;
- Любезно и отзивчиво отношение;
- Координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване в администрациите, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
- Надеждна обратна връзка;
- Изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила;
- Качество на предоставяните услуги;
- Възможност за предоставяне на комплексни административни услуги.

III. СТАНДАРТИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

В процеса на административното обслужване, служителите в общинската администрация се ангажират да спазват следните общи стандарти:

1. ОТКРИТОСТ И ДОСТЪПНОСТ. ОСИГУРЯВАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ И КАНАЛИ ЗА ДОСТЪП ДО УСЛУГИТЕ.

Общинска администрация Маджарово се ангажира да предоставя на всички потребители на административни услуги ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна информация, достъпна и за хора с увреждания.

1.1. Откритост и достъпност

- Предоставяните от ОБА Маджарово административни услуги и технологични карти са подробно описани:
 - в сайта на община Маджарово;
 - в брошури, които всеки може да намери в Центъра за информация и услуги /ЦИУ/. Брошурите включват пълно наименование на услугата, необходимите

- документи, дължимата такса /при наличие на такава/ и сроковете за извършване на дейността;
 - на информационно табло, поставено на видимо място в салона на ЦИУ.
- На интернет страницата на община Маджарово се публикува информация за административните услуги, структурата на общинската администрация, телефони за връзка, актуални новини, обяви, решения на Общински съвет.

1.2. Информираност

Желаната информация или консултация може да се получи по следните начини:

1. На място в Центъра за информация и услуги на гражданите, намиращ се на адрес: ул. "Петър Ангелов" №1, всеки работен ден от 8.00 часа до 12.00 часа и от 13.00 ч. до 17.00 часа.
2. На тел. 03720/ 2514 и на e-mail: madjarovo@abv.bg

Във връзка с прилагането на комплексно административно обслужване при предоставяне на административните услуги, има възможност да се избере канала или пътя, по който да бъде извършена и доставена административната услуга.

Когато искането се отнася за комплексно административно обслужване, то може да бъде подадено до всеки административен орган, който участва в него. Административният орган, пред който е подадено искането образува производството. Взаимодействието с другите административни органи се осъществява по реда на Наредбата по чл.5а, ал.1 от Закона за администрацията.

1.3. Канали за достъп до административните услуги и взаимодействие с потребителите на услуги

- **Заявление за желаната услуга** може да се подаде по следните начини:

- На място в звеното за административно обслужване, чрез подаване на писмено заявление. Образци на заявления/ искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в Центъра за информация и услуги в сградата на общината и на интернет адрес: www.madzharovo.bg с възможност за изтегляне.

- По електронен път чрез интернет страницата на общината, по пощата, факс или по друг технически възможен начин.

- При заявено желание, потвърдено в писмен вид, може да се получи информация за извършената услуга и по електронна поща на представения от потребителя e-mail.

- Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането в община Маджарово. Исканията, подадени по пощата, по електронна поща, факс или по друг технически възможен начин преди изтичане на даден срок, макар и извън работното време на административния орган - община Маджарово, се смятат подадени в срок. За исканията, подадени в извънработно време, сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден.

- Когато писменото искане не е подписано и при съмнение дали изхожда от посочения в него гражданин или организация, Общинска администрация Маджарово ще изиска неговото потвърждение със собственоръчен или електронен

подпис в тридневен срок от съобщението за това. При непотвърждаване в срок производството се прекратява.

- Община Маджарово изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове в Наредбата за административното обслужване, с възможност за осигуряване на „бързи“ и „експресни“ услуги, посочени в Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на община Маджарово.

- Заплащането на дължимите такси и цени на услуги от клиентите се извършва, съгласно Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на община Маджарово, приета от Общински съвет.

Документът, издаден от общинската администрация в резултат от заявената от потребителя услуга, може да се получи по следните начини:

- на гише в Центъра за информация и услуги;
- по пощата чрез пощенски оператор или при заявено искане - с куриер с наложен платеж.

2. ОТГОВОРНОСТ И ОТЧЕТНОСТ

За да удовлетвори изискванията гражданите, като потребители на административни услуги, ръководството на община Маджарово се ангажира с:

- Подобряване на административното обслужване;
- Повишаване квалификацията на служителите;
- С изпълнение на посочените стандарти.

Важно е получаването на мнения, предложения и коментари, за да може да се анализира получената информация и да се предприемат необходимите действия за подобряване качеството на административното обслужване.

Удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в община Маджарово се измерва и отчита периодично.

3. ОТНОШЕНИЕ КЪМ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ.

Служителите на Общинска администрация Маджарово се ангажират да предоставят **законосъобразно, вежливо, отговорно и качествено административно обслужване, при равен достъп до услугите на всеки гражданин**, независимо от неговото социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения.

Обслужването е **в условията на пълна конфиденциалност**, като се гарантира защита на личните данни при спазване на Закона за защита на личните данни.

4. ДОСТЪПЕН ОТГОВОР В ПРЕДВАРИТЕЛНО АНОНСИРАНИ СРОКОВЕ

4.1. **Сроковете** за предоставяните административни услуги са описани в технологични карти и в брошури, които всеки потребител може да намери в Центъра за информация и услуги на гражданите.

4.2. По искане за издаване на индивидуален административен акт - срокът е съгласно чл.57 от АПК.

- 4.3. Административна услуга, за която няма предвиден срок за извършване, се извършва по възможност веднага, но не по-късно от 7 работни дни. Срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата или електронната поща, е до 7 дни. Когато е необходима проверка на място ли стновище на друг административен орган - до 14 дни.
По искане за извършване на административна услуга, която не е свързана с издаване на индивидуален административен акт - до 30 дни.
- 4.4. При искане за достъп до обществена информация, съгласно Закона за достъп до обществена информация - 14 дни и съответно се удължава до 1 месец, съгласно предвидените в ЗДОИ хипотези - когато извършването на административната услуга налага установяването на факти и обстоятелства, изискващи проверка, събиране на сведения или проучвания.
- 4.5. Специфични срокове - посочени изрично в специален закон.
- 4.6. **Непроизнасянето в срок** по искане за издаване на административен акт или за извършване на административна услуга, се смята за мълчалив отказ същите да бъдат извършени. Мълчаливият, както и изричният отказ за извършване на административна услуга може да се обжалва пред Административния съд.
- 4.7. Административният акт, съответно отказът да се издаде акт, се съобщава в тридневен срок от издаването му на всички заинтересовани граждани и организации. Съобщаването може да се извърши чрез устно уведомяване за съдържанието на акта, което се удостоверява с подпис на извършилото го лице, или чрез отделно съобщение на посочения адрес или друг начин за обратна връзка.
- 4.8. Предложенията и сигналите, които не са от компетентността на кмета на общината, се препращат не по-късно от 7 дни от постъпването им до съответните компетентни органи, с изключение на случаите, в които се установи, че проблемът вече е поставен и пред тях. За препращането се уведомява направеният предложението или сигнала.
- 4.9. Решение по предложение или сигнал на гражданите и организациите се взема най-късно 2 месеца след неговото постъпване и се съобщава в 7-дневен срок на подателя. При сложни въпроси, срокът за вземане на решение по направено предложение може да се удължи до 6 месеца, за което се съобщава на подателя. Когато особено важни причини налагат, срокът за вземане на решение по даден сигнал може да бъде продължен, но с не повече от един месец, за което се уведомява подателят.

Решенията по направените предложения и подадените сигнали не подлежат на обжалване.

Решението по подаден сигнал се изпълнява в едномесечен срок от постановяването му. По изключение, когато това се налага по особено важни причини, срокът може да бъде продължен, но с не повече от два месеца, за което се уведомява подателят.

5. МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети, кутия за мнения и коментари, кутия за сигнали за корупция, телефони, интернет и др.

Писмени молби, жалби и запитвания се подават в деловодството в сградата на общината - ул."П.Ангелов" №1 и на тел. 03720/ 2347.

Информация може да се получава и на факс 03720/ 2302 и на e-mail: madjarovo@abv.bg

Посочените средства за осъществяване на обратна връзка се използват за измерване удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

В резултат на получената и анализирана информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

6. НОРМАТИВНИ АКТОВЕ, РЕГЛАМЕНТИРАЩИ ДЕЙНОСТТА НА ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ - МАДЖАРОВО

Нормативните актове, имащи за предмет подобряването на административното обслужване, дават рамката и насоките за неговото развитие.

НОРМАТИВНИТЕ ДОКУМЕНТИ СА:

Конституция на Република България. Закон за администрацията. Закон за местното самоуправление и местната администрация. Административно-процесуален кодекс. Закон за достъп до обществена информация. Закон за защита на класифицираната информация. Закон за защита на личните данни. Наредба за административното обслужване и други нормативни актове, касаещи дейността на общинската администрация.

НЕОБХОДИМО Е ДА СЕ ЗНАЕ :

- Анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат;
- Общинска администрация - Маджарово си запазва правото да не дава отговор на жалби и оплаквания, съдържащи нецензурни изрази, неморални изказвания, уронващи престижа на институцията;
- Общинска администрация - Маджарово няма право да дава отговор на въпроси, свързани с лични данни и класифицирана информация;
- Всички стандарти на административното обслужване са регламентирани от закони и подзаконови нормативни актове, както и от административни актове, приети от Общински съвет - Маджарово.

Настоящата Харта на клиента се утвърждава от Кмета на община Маджарово и се актуализира периодично, съобразно настъпили устройствени изменения и допълнения в дейността на общинската администрация и в отговор на изискванията на потребителите.