



ОБЩИНА ЗАВЕЕТ



УТВЪРДИЛ:

АХТЕР ВЕЛИЕВ

Кмет на Община Завет

ХАРТА НА КЛИЕНТА

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

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

ОСНОВНИ ЦЕЛИ НА ХАРТАТА

- Да подобрява достъпа до административни услуги;
- Да предоставя по-качествено административно обслужване;
- Да насърчава участието на клиентите и служителите при обсъждане на услугите - начин на предоставяне, качество и стандарти за изпълнение;
- 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.

СТАНДАРТИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖДАНЕ

Отношение към Вас, Клиенти:

- Да Ви предоставяме еднакъв достъп до услугите;

- Да имаме равнопоставено отношение към всички Вас;
- Да спазваме конфиденциалност относно запитвания и жалби на всеки един от Вас и всичко това независимо от Вашите потребности, социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения;
- Да постигаме високо качество на предоставяните услуги, като намалим личните Ви разходи и време за получаването им и осигурим добро отношение и желание за съдействие от страна на служителите, които Ви обслужват;
- Да осигурим прозрачност, отзивчивост и възможност за комуникация с любезни и добре информирани служители по време на целия процес на административното обслужване;
- Да намалим възможностите за корупция, както и възможностите за обвинения в корупция;
- Да Ви предоставяме 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.

Информация за Вас, Клиенти:

- При директната ни комуникация да Ви предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация по начин, удовлетворяващ Вашите изисквания;
- Ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация, отговаряща на потребностите Ви ще получавате от Интернет-страницата на Община Завет www.zavet-bg.com, от информационните табла и киокса, намиращи се на партерния етаж на Община Завет;
- За Вас сме подготвили ясни и лесно разбираеми формуляри и заявления, за да се опрости процеса на обслужване;
- За Вас е осигурено комплексно административно обслужване (КАО). Това е обслужване, при което административната услуга Ви се извършва от Община Завет, без да е необходимо да ни предоставяте информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събрани или създадени от Община Завет-първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител;
- Всеки служител от общинската администрация излиза от анонимност и носи персонална отговорност за свършената си работа за Вас и Вие можете да го идентифицирате от картата с имената и длъжността му.

При комуникацията си с Вас, клиенти:

- Чрез ясни, лесно разбираеми, пълни и точни обяснения и консултации да удовлетворяваме Вашите потребности;
- При запитвания от Ваша страна устните или писмените ни отговори да бъдат ясни, лесно разбираеми, пълни и точни.

Канали за достъп до информация:

Всеки от Вас може да използва различни канали за достъп до информация в зависимост от потребностите си:

- Центъра за информация и услуги на гражданите - ул. "Лудогорие" № 19 с работно време от понеделник до петък от 8,30 до 17,00 часа без прекъсване;
- Местни данъци и такси – от 08,30 - 16,45 ч. без прекъсване;
- Киокса на партерния етаж;
- Интернет страницата на Общината - www.zavet-bg.com, където ще намерите информация за административните услуги, структурата на общинската администрация, телефони за връзка, електронни адреси, анкета за нивото и качеството на административното обслужване, обяви, възможност за проверка на състоянието на обработваните в Общината Ваши документи и др. електронни услуги;
- Кутия в Центъра за информация и услуги на гражданите за писмени сигнали, похвали и жалби;
- Информационните табла в сградата на общината;
- Телефони на Община Завет - централа (08442) 20 20; факс (08442) 20 16;
- Приемни дни на Кмета на общината – вторник и четвъртък от 10:00 до 12:00 часа;
- Електронна поща (раздел „Контакти“ в сайта на Общината);
- Поща - на адрес: Община Завет, 7330 гр. Завет, ул. „Лудогорие“ № 19.

Ние се ангажираме да вземем под внимание всяко Ваше предложение за допълнение и/или изменение в предоставяната информация, което Вие сте отбелязали чрез каналите за достъп.

Канали за достъп до административните услуги и взаимодействие с потребителите на услуги:

Вие можете да **подадете заявление** за желаната от Вас услуга по следните **начини**:

- На място - Центъра за информация и услуги на гражданите/Местни данъци и такси - ул. "Лудогорие" № 19 с работно време от понеделник до петък от 8,30 до 17,00 часа без прекъсване, чрез подаване на писмено заявление/искане;
- По поща - на адрес: Община Завет, 7330 гр. Завет, ул. „Лудогорие“ № 19;
- На факс (08442) 20 16;
- По електронна поща (раздел „Контакти“ в сайта на Общината).

Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в Центъра за информация и услуги на гражданите и офиса на Местни данъци и такси, както и на интернет адрес: www.zavet-bg.com, с възможност за изтегляне.

- Устно - Вашето искане ще бъде прието от служител на Центъра за информация и услуги на гражданите /офиса на Местни данъци и такси, който писмено ще отбележи внасянето му. Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, който се подписва от заявителя и от

длъжностното лице, което го е съставило, след което се регистрират по общия ред, съгласно АПК, чл.29, ал.5 и Вътрешни правила за организацията на деловодната дейност в Община Завет;

- При заявено от Вас желание, можете да получите информация за извършената услуга и по електронна поща на представения от Вас адрес;
- Заплащането на дължимите такси и цени на услуги, се извършва съгласно Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на Община Завет, приета от Общински съвет, **на касата** в Центъра за информация и услуги на гражданите /офиса на Местни данъци и такси или **по банков път**, или при заявено от Ваша страна искане - с куриер **с наложен платеж**.

Документът, издаден от общинска администрация Завет в резултат от заявената от Вас услуга можете **да получите по следните начини**:

- На гише в Центъра за информация и услуги на гражданите/ офиса на Местни данъци и такси, в Община Завет;
- По пощата чрез пощенски оператор или при заявено от Ваша страна искане - с куриер с наложен платеж, за ваша сметка;
- Улеснили сме достъпа до услуги за Вас, клиенти в неравностойно положение, като сме направили рампа пред Центъра за административно обслужване и офиса на местни данъци и такси.

Спазване на срокове:

- Сроктът за отговор на запитвания постъпили по пощата или електронната поща е до 7 дни;
- Когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган – до 14 дни;
- По искане за издаване на индивидуален административен акт - срокът е съгласно чл. 57 от АПК;
- По искане за извършване на административна услуга, която не е свързана с издаване на индивидуален административен акт - до 30 дни;
- При искане за достъп до обществена информация - до 14 дни;
- Времето за обработка на входящи документи – до 10 минути;
- 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 направилият предложението или сигнала;
- 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 подаден сигнал може да бъде продължен, но с не повече от един месец, за което се уведомява подателят;

- Решенията по направените предложения и сигнали не подлежат на обжалване;
- Ако в предвидения срок не получите отговор от общинска администрация, попадате в случаите на т. н. "мълчалив отказ". Това е ситуацията, при която липсата на отговор се приравнява на изричен отказ, който може да се обжалва от Вас пред Административния съд;
- Ние се ангажираме да Ви предоставим необходимата информация още при първия установен контакт с нас;
- Ние се ангажираме да осъществим исканата административна услуга в законоопределените срокове;
- Ще Ви уведомяваме, когато срокът се налага да бъде удължен, за причините и крайния срок, в който ще получите отговор.

Механизми за обратната връзка от клиента:

- Анкетна карта за изразяване становище на гражданите по качеството на административните услуги;
- Ние се ангажираме активно да търсим Вашите предложения, мнения, коментари, сигнали и оплаквания, които можете да дадете, като използвате вече споменатите различни канали за достъп;
- Ние се ангажираме да анализираме Вашите предложения, коментари, похвали и оплаквания и да предприемаме съответните действия, когато те са в компетенциите на Община Завет;
- Ние се ангажираме да отговорим писмено на всяка, подадена в писмена форма сигнал и/или жалба от Вас по повод лошо администриране в 7-дневен срок от получаването (освен в случаите, когато е необходимо извършването на проверка).

А от Вас клиенти ще очакваме:

- Да се отнасяте с уважение към служителите, които Ви обслужват и да не проявявате агресивно поведение;
- Да бъдете внимателни и търпеливи към останалите ни клиенти;
- Да се отнасяте с доверие към възможностите, които ви дават предоставените услуги или информация;
- Да предоставяте пълна и точна информация, необходима за предоставянето на съответната услуга;
- Да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари, за да подобрим качеството на услугите, които Ви предоставяме.

Отговорност и отчетност:

- Ние се ангажираме да измерваме удовлетвореността на потребителите на административни услуги от нашата дейност и да предприемаме необходимите действия за повишаването ѝ;

- Ние се ангажираме да извършваме административните услуги съобразно законите и да носим отговорност за качествено и срочно им изпълнение;
- Ние се ангажираме постоянно да подобряваме достъпа до услуги, като подробно Ви информираме за Вашите права, за това откъде и как можете да получите съответните административни услуги.

Ако клиентите имат оплаквания, ние искаме да знаем за това.

По жалба срещу незаконни, неправилни, или пораждащи съмнение за корупция действия или бездействия на служители от администрацията, ще се извърши проверка и ще отговорим писмено в едномесечен срок. Ако не можем да отговорим в посочения срок, писмено ще уведомим жалбоподателя за причините или необходимите допълнителни действия, както и за окончателния срок за отговор.

ДОСТЪП ДО ОБЩЕСТВЕНА ИНФОРМАЦИЯ

Достъпът до обществена информация се предоставя въз основа на писмено заявление или устно запитване в Центъра за информация и услуги на гражданите при Община Завет. Достъпа до информация е регламентиран с Правила утвърдени от кмета на община Завет, които са Ви на разположение в Центъра за информация и услуги на гражданите и на интернет страницата ни - www.zavet-bg.com, секция „Достъп до информация“.

ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

Вие имате право да отправите писмено заявление до нас, с което може да искате:

- Потвърждение за съществуване на лични данни, отнасящи се до Вас;
- Актуализиране или поправяне на Вашите лични данни;
- Да възразите срещу незаконосъобразността на обработване на лични данни, отнасящи се до Вас, освен когато това се изключва от разпоредбите на специален закон;
- Да се забрани на Общинска администрация град Завет да предоставя изцяло или частично обработените Ви лични данни за търговска информация, реклама или пазарно проучване;
- Да бъдете информирани преди личните Ви данни да се разкрият за първи път.

Предоставяне на лични данни на трети лица се допуска, когато:

- Съответното лице изрично е дало съгласието си;
- Източниците на данни са публични регистри или документи, съдържащи обществена информация;
- Става въпрос за защита живота и здравето на съответното физическо лице, както и когато неговото състояние не му позволява да даде съгласие или съществуват законни пречки за това;
- Това е необходима на органите на съдебната и изпълнителната власт, както и за защита на конкуренцията и потребителите и това е установено със закон;

- Данните са необходими за целите на научни изследвания или за статистически цели и данните са анонимни;

Срокът за вземане на решението по искане на достъп до личните данни е 14 дни, а когато искането е за достъп до лични данни на трети лица - 30 дни.

ВАЖНО Е ДА СЕ ЗНАЕ:

Анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат, освен в случаите, когато поставеният проблем застрашава здравето и сигурността на гражданите;

Общинска администрация си запазва правото да не дава отговор на въпроси, сигнали, жалби и оплаквания, които съдържат нецензурни изрази, немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на институцията;

Общинска администрация няма право да дава отговор на въпроси, свързани със защита на личните данни и класифицирана информация.

Ние работим в услуга на Гражданите и Гостите на Община Завет.

Добросъвестното изпълнение на служебните ни задължения говори за висококачествена администрация и доволно общество.

Условията на бързоразвиващата се администрация налагат общинската администрация да реагира адекватно с минимизиране на рисковете.

Всички стандарти на административното обслужване са нормативно регламентирани от закони и подзаконовни нормативни актове, както и от Наредби, приети от Общинския съвет - Завет.

Периодично Хартата на клиента ще се актуализира, за да бъде в съответствие с настъпилите изменения в нашите дейности и за да отговаря на променящите се потребности на потребителите ни.

Вярваме, че при добро сътрудничество и взаимно уважение, изпълнение на поетите ангажименти и отговорно поведение на всички, ще успеем заедно да направим администрацията на Община Завет ефективно работеща в полза на обществото.

Хартата на клиента е утвърдена със Заповед № 378 от 28.12.2007 г. на Кмета на Община Завет, актуализирана със Заповед № 269/ 12.08.2008г., актуализирана със Заповед № РД 09-483 от 27.12.2012 г., актуализирана със Заповед № УД-02-30 от 09.02.2015 г. и е публикувана на интернет страницата на общината на адрес: www.zavet-bg.com.