

ХАРТА НА КЛИЕНТА – ОБЩИНА ДОСПАТ

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Уважаеми граждани,

Предназначението на хартата е гражданите от Община Доспат да се запознаят

с функциите, които изпълнява кмета на общината; с видовете услуги, които

се извършват от общинската администрация; основните права, които различните закони им предоставят, без да претендира за изчерпателност; пътя, по

който могат да защитят тези права, както и залагането на съвременни по-високи стандарти в административното обслужване.

С тази Харта искаме да Ви запознаем с услугите, които Общинска администрация Доспат предоставя на потребителите. Искаме да Ви информираме за

нивото на обслужване, на което можете да разчитате от страна на нашите служители. Да споделим какво очакваме от Вас и какво следва да предприемете,

ако стандартите не се изпълняват и не сте доволни от нивото на обслужване.

Хартата не е юридически документ и не създава юридически права и задължения.

ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ

Основна функция на общинската администрация е да подпомага кмета при

осъществяване на правомощията му, да осигурява технически дейността му

и да извършва дейности по административното обслужване на гражданите и

юридическите лица. При осъществяване на своята дейност общинската администрация се ръководи от принципите на законност, равнопоставеност, прозрачност, достъпност, отговорност, целесъобразност и ефективност. Следвайки тези принципи, при предоставянето на клиента на административни

услуги, общинската администрация си поставя следните основни цели:

- Стриктно спазване на Закона за защита на личните данни;
- Съвместна работа с други организации за предоставяне на усъвършенствани, комплексни услуги, съобразени с изискванията на клиента.

СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО НА

АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

В работата си с потребителите, служителите от общинската администрация

се ангажират да спазват следните стандарти за качество на административното обслужване:

Отношение към клиента

- предоставяне на еднакъв достъп до услугите и равнопоставеност;
- любезно и отзивчиво отношение
- спазване на конфиденциалност относно запитвания и жалби на клиенти, независимо от техните потребности, социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения.

Предоставяне на информация

- предоставяне на ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация по начин, удовлетворяващ изискванията на клиентите;
- спазване на нормативните вътрешни стандарти за обслужване;
- осигуряване на различни канали за достъп до информация и услуги: информационни табла; брошури; електронната страница на общината и др.

Комуникация с клиента

- уведомяване на клиентите за името на служителя, с когото разговарят по телефона или при личен контакт;
- предоставяне на ясни, пълни и точни обяснения и консултации на клиентите за процеса при предоставяне на услуги;
- предоставяне на ясни, пълни и точни устни отговори на запитвания на клиенти при лични контакти;
- предоставяне на ясни, лесно разбираеми, пълни и точни отговори и решения на писмени заявления за услуги, запитвания и жалби.

Канали за достъп до информация и услуги

За предоставяне на информация и услуги в зависимост от конкретните потребности на клиентите са осигурени следните различни начини за достъп:

- Център за административни услуги и информация (ЦАУИ) – гр. Доспат, ул. „Първи май“ № 3 с работно време от понеделник до петък от 08.00 до 12.00 и от 13.00 до 17.00 часа.
- Служба „Единна система гражданска регистрация и административно

обслужване на населението (ЕСГРАОН) издава смъртни актове и през

почивни и празнични дни от 08.00 до 16.00 часа;

■ Служба по геодезия, картография и кадастър – Смолян, с дежурства в община Доспат – всеки вторник от 09.00 до 12.00 и от 13.00 до 17.00 часа;

■ Звено „Местни данъци и такси“ – ул. „Първи май“ № 3 с работно време:

„Данъчна каса“ – от 08.00 до 12.00 и от 13.00 до 17.00 часа и „Обслужване

на данъкоплатци“ – от 08.00 до 12.00 и от 13.00 до 17.00 часа;

харта на клиента ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ ДОСпат 5

■ Електронната страница на общината www.dospat.bg, където клиентите могат да намерят информация за административните услуги,

структурата на общинската администрация, телефони за връзка,

електронни адреси, анкета за нивото и качеството на административното обслужване, актуални новини, обяви, възможност за проверка на състоянието на обработваните в общината документи и други

електронни услуги;

■ „Едно гише“ в ЦАУИ и Звено „Местни данъци и такси“

■ Информационни табла в ЦАУИ и Звено „МДТ“; с обособени места за

попълване на документи приложени образци на бланки и формуляри;

■ Кутия на входа на ЦАУИ за предложения и сигнали на гражданите;

■ Телефон ЦАУИ: + 359/3045/20 06;

■ Електронна пощенска кутия за сигнали, мнения и предложения –

dospat@dospat.bg

■ Приемни дни на кмета – всеки работен ден от 10.00 до 15.00 часа, или до

приключване на желаещите е.

■ Приемни дни на заместник кмета и секретаря на общината – всеки работен ден от 08.30 до 16.00 часа, но в зависимост от текущите им служебни ангажименти.

■ Адрес за кореспонденция: 4831 Община Доспат, обл. Смолян, ул. „Първи май“ № 3;

• осигурен е удобен и лесен достъп на хора с увреждания до звеното

за административно обслужване, посредством обособени паркоместа и изградени елементи за адаптиране на служебните помещения и

достъпа до тях. Хората с увреждания се обслужват по общия ред с другите граждани.

- осигурена е открита и предразполагаща обстановка, където клиентите с различни потребности получават дължимото внимание и уважение при извършване на административното обслужване.

Спазване на срокове

- предоставяне на необходимата на клиента информация и консултации, независимо от използвания канал за достъп;
- отговор на телефонни обаждания в рамките на установените от администрацията срокове;
- отговор на писмени запитвания и жалби в рамките на установените от администрацията срокове;
- уведомяване на клиента, когато се наложи срокът да бъде удължен, за причините и крайния срок, в който ще получи отговор.

6

В общината са установени следните стандарти по отношение на максималното време за административно обслужване:

- за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща – до 7 дни;
- за отговор на запитвания, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган – до 14 дни;
- за получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на звената за административно обслужване – не повече от 20 минути;
- за разглеждане на заявление за достъп до обществена информация – 14 дни след датата на регистрация на заявлението в регистъра за достъп до обществена информация;
- когато поисканата информация е голяма по обем и количество и е необходимо допълнително време за нейната подготовка, предварително определеният срок може да се удължи, но не повече от 10 дни.
- когато исканата информация се отнася до трето лице и е необходимо неговото съгласие за предоставянето ѝ срокът се удължава, но с не повече

от 14 дни.

■ ако исканата обществена информация не се намира в Общинска администрация Доспат, но има данни за местонахождението ѝ в 14 дневен срок

от постъпване на заявление то се праща до съответния задължен субект,

като заявителят се уведомява писмено за това;

■ ако исканата обществена информация не се намира в Общинска администрация Доспат и няма данни за местонахождението ѝ в 14 дневен срок от

постъпване на заявлението заявителя се уведомява писмено за това.

Механизми за обратната връзка от клиента

■ общинска администрация Доспат се ангажира активно да търси предложения, мнения, коментари, сигнали и оплаквания на гражданите, потребители на електронни услуги, като използва гореспоменатите канали за

достъп до информация;

■ анализиране на предложенията, коментарите, похвалите и оплакванията

и предприемане на съответните действия от компетентията на общината;

■ предоставяне на писмен отговор в 7-дневен срок от получаването на

всички подадени в писмена форма заявления и/или жалби на граждани

във връзка с лошо администриране /освен в случаите, когато е необходимо извършването на проверка/.

По жалба срещу незаконни, неправилни, пораждащи съмнение за корупция

действия или бездействия на служители от администрацията, ръководството

харта на клиента ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ ДОСПАТ 7

извършва проверка и отговаря писмено в едномесечен срок. При невъзможност да се отговори в посочения срок, жалбоподателят се уведомява писмено

за причините или необходимите допълнителни действия, както и за окончателния срок за отговор.

В замяна, от клиентите се очаква:

■ да се отнасят с уважение към служителите, които ги обслужват и да не

проявяват агресивно поведение;

■ да бъдат внимателни и търпеливи към останалите клиенти;

- да се отнасят с доверие към възможностите, които им дават предоставените услуги или информация;
- да предоставят пълна и точна информация, необходима за предоставянето на съответната услуга;
- да изразяват свободно мнението си, предложения и коментари, с цел подобряване качеството на услугите, които предоставя общинската администрация.

Отговорност и отчетност

- поемане на публична отговорност за работата на администрацията в съответствие със законите и според приетите стандарти на обслужване;
- ангажираност на ръководството за подобряване на достъпа до услуги и качеството на административното обслужване, като подробно информира гражданите за техните права, за това откъде и как могат да получат съответните административни услуги;
- измерване и публикуване на оценка за удовлетвореността на клиентите най-малко веднъж годишно;
- периодично отчитане и запознаване на всички заинтересовани страни с постигнатите резултати.

Важно е да се знае:

- I. Анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат, освен в случаите, когато поставеният проблем застрашава здравето и сигурността на гражданите;
- II. Общинската 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;
- III. Общинска администрация няма право да дава отговор на въпроси, свързани със защита на личните данни и класифицираната информация.

8

Във взаимоотношенията си с клиентите при предоставянето на административни услуги общинската администрация се ръководи от следните

нормативни актове:

1. Конституция на Република България;
2. Граждански процесуален кодекс;

3. Административно процесуален кодекс;
4. Семейен кодекс;
5. Данъчно – осигурителен процесуален кодекс;
6. Закон за автомобилните превози;
7. Закон за администрацията;
8. Закон за българското гражданство;
9. Закон за българските документи за самоличност;
10. Закон за вероизповеданията;
11. Закон за ветеринарно-медицинската дейност;
12. Закон за горите;
13. Закон за гражданската регистрация;
14. Закон за достъп до обществена информация;
15. Закон за държавните такси;
16. Закон за защита на личните данни;
17. Закон за защитените територии;
18. Закон за избиране на народни представители, общински съветници и кметове;
19. Закон за кадастъра и имотния регистър;
20. Закон за лицата и семейството;
21. Закон за местните данъци и такси;
22. Закон за местните избори;
23. Закон за местното самоуправление и местната администрация;
24. Закон за наследството;
25. Закон за общинската собственост;
26. Закон за опазване на земеделски земи;
27. Закон за паметниците на културата и музеите;

харта на клиента ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ ДОСпат 9

28. Закон за собствеността и ползването на земеделски земи;
29. Закон за техническите изисквания към продуктите;
30. Закон за туризма;
31. Закон за тютюна и тютюневите изделия;
32. Закон за уреждане на жилищните въпроси на граждани с многогодишни жилищно – спестовни влогове;
33. Закон за управление на етажната собственост;
34. Закон за устройство на територията;
35. Закон за чужденците в Република България;
36. Правилник за прилагане на Закона за уреждане правата на граждани с многогодишни жилищно – спестовни влогове;
37. Правилник за издаване на български документи за самоличност;
38. Правилник за прилагане на Закона за държавната собственост;
39. Правилник за прилагане на Закона за горите;
40. Правилник за прилагане на Закона за опазване на земеделски земи;
41. Правилник за прилагане на Закона за собствеността и ползването на земеделски земи;
42. Наредба за административното обслужване и списък на унифицираните наименования на административните услуги;
43. Устройствен правилник на общинска администрация– община Доспат;
44. Правила за достъп до обществена информация в общинска администрация Доспат;
45. Правила за приемане и отчитане на сигнали за корупция и жалби на граждани и юридически лица в община Доспат;
46. Инstrukция за документационната и деловодна дейност в община Доспат;
47. Правила за подготовка и представяне на проекти;
48. Правилник за организацията и дейността на общинския съвет, неговите комисии и взаимодействието му с общинската администрация;
49. Правилник за вътрешния трудов ред в община Доспат;

50. Вътрешни правила за правилното определяне на нивото на класификация на информацията, неговата промяна или премахване във

възка § 1 от Закона за защита на класифицираната информация и

чл. 49 от Правилника за прилагане на Закона за защита на класифицираната информация;

51. Вътрешни правила за структурата и организацията на работната заплата в общинска администрация Доспат;

52. Вътрешни правила за планиране, възлагане и мониторинг на обществени поръчки в община Доспат;

53. Вътрешни правила за достъп до лични данни в общинска администрация Доспат;

54. Вътрешни правила за прилагане на Закона за предотвратяване и

разкриване на конфликт на интереси в община Доспат;

55. Инструкция регламентираща законосъобразното полагане на печатите върху съответните документи в общинска администрация Доспат

56. Наредба на общинския съвет Доспат за определяне размера на местните данъци на територията на община Доспат;

57. Наредба на общинския съвет Доспат за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги;

58. Наредба на общинския съвет Доспат за търговската дейност на територията на Община Доспат;

59. Наредба на общинския съвет Доспат за реда за придобиване, управление и разпореждане с общинско имущество;

60. Вътрешни правила за изпълнение на чл. 50 от Закон за държавния

служител – /работа в условия на ненормирано работно време извън

установеното работно време/, ред за полагане, отчитане и ползване

на допълнителен платен годишен отпуск;

61. Вътрешни правила за изпълнение на чл. 139а от Кодекса на труда – /

работа в условия на ненормирано работно време извън установеното работно време/, ред за полагане, отчитане и ползване на допълнителен платен годишен отпуск;

62. Вътрешни процедури за работата на комисията по етика;

63. Инструкция за входно-изходния режим;

64. Архивиране и съхраняване на документалния фонд на община Доспат;

65. Морално-етичен кодекс на служителите в община Доспат;

харта на клиента ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ ДОСПАТ 11

Допълнителна информация

Хартата е утвърдена от Кмета на община Доспат със Заповед № 016/11.01.2011г.

и е публикувана на интернет страницата на общината. Всички стандарти на

административно обслужване са нормативно регламентирани от закони и

подзаконови нормативни актове, както и от Наредби, приети от Общинския

съвет – Доспат. Хартата ще се преразглежда и актуализира периодично, съобразно настъпили
устройствени изменения и допълнения в дейността на

Общинската администрация и в отговор на изискванията на клиентите. Хартата на клиента
може да бъде намерена и на хартиен носител в звената за

административно обслужване на Общинска администрация Доспат.

Утвърдил:

Антим Пържанов

(Кмет на община Доспат)