



ХАРТА НА КЛИЕНТА

Хартата на клиента не е закон или наредба, този документ не създава права или задължения. Неговото предназначение е да запознае гражданите с функциите на кмета на общината, видовете услуги, които се извършват в общинска администрация Sungurlare, да им разясни накратко техните права, както и да заложи съвременни и по високи стандарти в административното обслужване. Политиката на управление на община Sungurlare има за цел да задоволи потребностите на гражданите и юридическите лица на територията на община Sungurlare чрез устойчив икономически растеж, повишаване на конкурентно способността на общинската икономика, подобряване качеството на административните услуги и качеството на живот на населението в условията на прозрачност, законосъобразност, ефективност и ефикасност в действията на свободна от корупция администрация и в съответствие с изискванията за непрекъснато подобряване на свързаните с околната среда обстоятелства и за предотвратяване на замърсяванията в Общината, осигуряване и поддържане на здравословни и безопасни условия на труд и минимизиране на рисковете за човешкото здраве за всички работещи от и за името на Община Sungurlare.

Важна цел на провежданата от ръководството на община Sungurlare местна политика е удовлетворяване на нуждите и очакванията на гражданите от общината чрез предлагане на качествени административни услуги на населението и юридическите лица, законосъобразност в управлението на общинската собственост в условията на прозрачност, ефективност и ефикасност в действията на свободна от корупция администрация. Дейността на общинската администрация се основава на принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и координация. Следвайки тези принципи, предлагаме на Вашето внимание настоящата Харта на клиента.

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ КМЕТЪТ НА ОБЩИНАТА И ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ

Кметът на общината е орган на изпълнителната власт в община Sungurlare. Той провежда регионалната политика в съответствие с националните и местните интереси. В тази дейност кметът

на общината се подпомага от заместник кметове и общинска администрация.

Кметът на общината:

1. ръководи цялата изпълнителна дейност на общината;
2. насочва и координира дейността на специализираните изпълнителни органи;
3. отговаря за опазването на обществения ред;
4. организира изпълнението на общинския бюджет;

5. организира изпълнението на дългосрочните програми;
 6. организира изпълнението на решенията на общинския съвет и се отчита пред него за това.
 7. организира изпълнението на задачите, които произтичат от законите, от актовете на президента на републиката и на Министерския съвет;
 8. възлага изпълнението на свои функции на кметовете на кметствата и районите, координира и осъществява контрол за целесъобразността и законосъобразността при тяхното изпълнение;
 9. поддържа връзки с политическите партии, обществените организации и движения, както и с други органи на местното самоуправление в страната и в чужбина;
 10. организира и провежда дейността по защитата на населението при бедствия и аварии;
 11. възлага или разрешава изработването на устройствени планове и техни изменения за територията на общината или за части от нея и одобрява определени устройствени планове при условията и по реда на Закона за устройство на територията, както и организира изпълнението им.
 12. изпълнява функциите на длъжностно лице по гражданско състояние;
 13. представлява общината пред физически и юридически лица и пред съда;
- Осъществяването на всички тези дейности е разпределено между Обща и Специализирана администрация, които се ръководят от ресорни заместник кметове и административен секретар.

ОСНОВНИ ЦЕЛИ НА ХАРТАТА НА КЛИЕНТА

Основните цели, които си поставяме са:

- да подобрим достъпа до услуги, като подробно Ви информираме за Вашите права, за това от къде и как можете да получите съответните административни услуги;
- постигане на високо качество на предоставяните услуги, като намалим личните Ви разходи и време за получаване на услуги и осигурим добро отношение и желание за съдействие от страна на служителите, които Ви обслужват;
- постигане на прозрачност и отзивчивост, като Ви осигурим възможност за комуникация с любезни и добре информирани служители по време на целия процес на административното обслужване;
- да Ви насърчим да изказвате мнението си за получаваните от Вас услуги.

За постигането на тези цели Общинска администрация Сунгурларе работи, като се стреми да осигури на всички свои клиенти, справедливо, безпристрастно, прозрачно и достъпно обслужване. За да изпълни тези изисквания общинска администрация Сунгурларе, респективно всеки служител спазва основни принципи и цели:

- да се отнасяме с уважение и търпение към Вас, като концентрираме цялото си внимание и бъдем изцяло на ваше разположение;
- да се държим професионално и да отговаряме на въпросите Ви компетентно „ точно и ясно в кръга на своята компетентност;
- да Ви предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация чрез различни комуникационни средства и по начин, удовлетворяващ Вашите потребности;
- да Ви предоставяме исканите от Вас услуги в съответствие с нашите стандарти на обслужване;
- да Ви осигурим ясен, широко разгласен и лесно достъпен начин да предоставяте Вашите мнения, коментари, похвали и оплаквания от качеството на административното обслужване;
- Да бъдем коректни с Вас, като предложим оптимално решение за Вашия проблем;
- Да спазваме *КОНФИДИЦИАЛНОСТ* относно Вашите запитвания и жалби;

- Да довеждаме до Вашето знание резултатите от анализа на нашата работа

В замяна очакваме от Вас:

1. Да се отнасяте с уважение към служителите, които Ви обслужват и да не проявявате агресивно поведение;

2. Да бъдете внимателни и търпеливи към останалите ни клиенти;

3. Да се отнасяте с доверие към възможностите, които Ви дават предоставените услуги или информация;

4. Да предоставяте пълна и точна информация, необходима за предоставянето на съответната услуга;

5. Да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари, за да подобрим качеството на услугите, които Ви предоставяме:

- Лично, в Центъра за административно обслужване/ЦАО от 08.00ч. до 17.00ч.

- По пощата на адрес : гр.Сунгурларе, п.к. 8470, ул."Г.Димитров" №10;

- Лично, в приемния ден на Кмета на общината – всеки понеделник от 13.30ч.до 16.30ч.

- Вие можете да се свържете с нас и да получите информация като ни посетите или ни пишете на адрес

гр.Сунгурларе,ул.Г.Димитров №10

-като използвате следните телефони 05571/50-63;05571/5112;05571/5096;

- ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация, отговаряща на потребностите Ви ще получавате по всяко време чрез интернет сайта на общината: www.sungurlare.bg;

За нас е важно да получаваме Вашите мнения, предложения, коментари и оплаквания, за да можем да анализираме получената информация и да бъдат предприети необходимите действия за подобряване качеството на предоставяните услуги. За изграждане на доверие между Вас и нашата администрация ние ще огласяваме публично действията, които сме предприели в отговор на Вашите предложения.

АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ СУНГУРЛАРЕ

1. Административните услуги, предоставяни от Общинска администрация Сунгурларе като наименования, срок за извършване на дейността и необходими документи са подробно описани в брошури, които може да намерите в Центъра за административно обслужване /фронт-офис ,който работи на принципа на „едно гише“.

2. Пълна информация за административните услуги клиентите могат да получат всеки работен ден

от 8:00ч. до 12:00ч. и от 13:00ч. до 17:00ч. по следните начини:

- на място в центъра за административно обслужване, намиращ се на ул. "Г.Димитров"№10 в гр. Сунгурларе – от служителите, работещи в центъра, а при нужда от консултация и от други експерти от администрацията;на телефон 05571 / 51-12;5096;5063.

3. Запитвания относно предоставяните от Общинска администрация – Сунгурларе услуги, сроковете, процедурите и необходимите документи за тях могат да бъдат отправяни устно и

писмено. Задаването на въпрос независимо от формата /устна или писмена/ ангажира администрацията и я задължава да отговори в предвидените от законите срокове. Сроковете се отнасят за отговор на запитване, а не за самото произнасяне със съответен акт на Кмета на общината. Окончателното произнасяне по въпроса става в законово предвидените срокове след събиране на всички необходими документи и извършване на нужните фактически действия.

4. В Общинска администрация Сунгурларе има утвърден ред за регистриране молбите, жалбите и др., които трябва да бъдат подадени в писмена форма с посочване на имена /поне две/ на заявителя, адрес за кореспонденция, телефон за връзка и да са подписани.

Сроковете за предоставяните от нас административни услуги

1.Сроковете за предоставяните от нас административни услуги са в съответствие с приетите стандарти и са описани в интернет сайта на Общината .

2.Административна услуга, за която няма предвиден законов срок за предоставяне, се извършва при възможност веднага, но не по-късно от:

-до 7 дни - при произнасяне по искане за издаване на акт;

-до 14 дни - при искане за достъп до обществена информация;

-до 30 дни - когато извършването на административната услуга налага установяването на факти и обстоятелства, изискващи проверка, събиране на сведения или проучвания;

-в друг срок, посочени изрично в специален закон.

СТАНДАРТИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖДАНЕ

За всяка административна услуга, която извършваме, Ви предлагаме конкретен и пълен стандарт.

Общинска администрация Сунгурларе , като орган на изпълнителната власт осъществява държавната политика на Република България в сферата на публичните услуги.

Осъществявайки тази дейност ние се стремим да осигурим на всички свои клиенти справедливо, безпристрастно, прозрачно и достъпно обслужване. Всички Вие имате право на такова обслужване и Общинска администрация Сунгурларе е готова да поеме ангажименти и конкретни стъпки за осъществяването им, за да Ви служим по- добре .

Нашите стандарти се базират на следното:

1.Отношение към клиента:

- предоставяне на еднакъв достъп до услугите и равнопоставено отношение към всички клиенти, независимо от техните потребности, социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения;
- спазване на конфиденциалност относно запитвания и жалби на всеки един клиент независимо от техните потребности, социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения.

2.Информация за клиента:

- предоставяне на ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация на клиентите по начин, удовлетворяващ техните потребности;

- предоставяне на ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация, отговаряща на потребностите на клиентите чрез различни канали за достъп: информационни табла, Интернет страница и др;
- използване на прости, ясни и лесно разбираеми формуляри и процеси на обслужване, които удовлетворяват изискванията на потребителите.

3. Комуникация с клиента:

- предоставяне на ясни, лесно разбираеми, пълни и точни обяснения и консултации на клиентите за процеса на предоставяне на услугите по начин, удовлетворяващ техните потребности.
- Предоставяне на ясни, лесно разбираеми, пълни и точни устни и писмени отговори на запитвания на клиенти;

4. Канали за достъп до информация и услуги:

- предоставяне на равен достъп до информация и услуги чрез множество различни канали, включващи телефон, поща, Интернет страница, електронна поща, общинско радио, общински вестник и др. в зависимост от потребностите на клиентите;
- предприемане на всички възможни мерки с цел улесняване на достъпа до услуги на всички клиенти, включително тези в неравностойно положение;
- осигуряване на открита и предразполагаща обстановка, където клиенти с различни потребности да получават дължимото внимание и уважение в получаване на административното обслужване;

5. Спазване на срокове:

- предоставяне на цялата необходима за клиента информация и консултации, още при първия контакт с администрацията, независимо от използвания канал за достъп;
- отговор на телефонни обаждания, писмени запитвания и жалби бързо и отзивчиво – в рамките на установените от администрацията срокове;
- уведомяване на клиента когато срокът се налага да бъде удължен, за причините и крайния срок, в който ще получи отговор;

6. Механизми за обратна връзка от клиента:

- използване на различни механизми за обратна връзка от клиента, включваща: предложения, коментари, похвали, оплаквания и други с цел да бъдат взети под внимание изменящите се потребности на различните групи клиенти;
- анализиране на предложенията за подобряване на административното обслужване и достъпа до административни услуги, като приложимите ще намерят отражение в работните процеси на администрацията;

7. Отговорност и отчетност:

- ефективно управление на наличните ресурси по начин, който да е максимално полезен за обществото като цяло;
- поемане на отговорност за работата на администрацията според приетите стандарти на обслужване;
- ангажираност на ръководството за подобряване на административното обслужване и изпълнение на стандартите на обслужване;

Обществена информация е всяка информация, свързана с обществения живот в Република България, която дава възможност на гражданите да си съставят собствено мнение относно дейността на администрацията.

Кой има право на достъп?

- български граждани
- чужденец или лице без гражданство
- българско или чуждестранно юридическо лице

Достъпът до обществена информация се предоставя въз основа на писмено заявление или устно запитване в ЦАО/фронт-офис

Заявлението се разглежда от Общинска администрация Сунгурларе във възможно най-кратък срок, но не по-късно от 14 дни. След този срок следва да бъдете уведомени писмено за решението за предоставяне на информация или отказ за достъп.

Формите под които може да Ви бъде предоставен достъп до обществена информация, са следните:

1. преглед на информация - оригинал или копие;
2. устна справка;
3. копия на хартиен носител;
4. копия на технически носител/електронен носител.

Кога може да Ви бъде отказан достъп:

1. Когато исканата от Вас информация е класифицирана информация, представляваща държавна или служебна тайна;
 2. Когато е свързана с оперативната подготовка на актовете на Общинска администрация Сунгурларе и няма самостоятелно значение;
 3. Когато засяга интересите на трето лице и няма негово изрично съгласие за предоставяне;
 4. Когато до информацията Ви е бил разрешен достъп през предходните шест месеца;
- Как можете да се защитите?

Когато в Общинска администрация Сунгурларе не се съхранява исканата от Вас информация, ние препращаме Вашето заявление до компетентния орган, ако имаме данни кой я съхранява. При липса на такава възможност Ви уведомяваме за невъзможността да Ви бъде предоставена исканата информация. Решенията за предоставяне на достъп до обществена информация или за отказ за предоставяне на достъп до обществена информация се обжалват пред окръжните съдилища или пред Върховния административен съд в зависимост от органа, който е издал акта, по реда на Закона за административното производство или на Закона за Върховния административен съд. Условия и ред за определяне на разходите за предоставяне на обществена информация Достъпът до обществена информация е безплатен. Разходите по предоставяне на обществена информация се заплащат по нормативи, определени от Министъра на финансите, които не могат да превишават материалните разходи по предоставянето. Достъп до обществена информация се предоставя след заплащане на определените разходи и представяне на платежен документ.

ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

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

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

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

1. Съответното лице изрично е дало съгласието си;
2. Източниците на данни са публични регистри или документи, съдържащи обществена информация;
3. 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;
4. Това е необходима на органите на съдебната и изпълнителната власт, както и за защита на конкуренцията и потребителите и това е установено със закон;
5. Когато 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.

За нас е важно да получаваме Вашите мнения, предложения, коментари и сигнали, за да можем да анализираме получената информация и да предприемем необходимите действия за подобряване качеството на предоставяните услуги. За изграждане на доверие между Вас и нашата администрация ние ще огласяваме публично действията, които сме предприели в отговор на Вашите предложения.

Във взаимоотношенията си с Вас при предоставяне на административни услуги ние се ръководим от Конституцията на Република България и действащите нормативни актове. Ползват се и всички подзаконови нормативни актове, както и нормативните актове, приети от Общински съвет Сунгурларе, с които се уреждат отношения и политики от местно значение.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Хартата на Клиента е утвърдена със заповед на кмета на община Сунгурларе №37/29.01.2021г., и влиза в сила от датата на нейното утвърждаване.

§2. Настоящата Харта ангажира морално всички служители на Общинска администрация Сунгурларе

да я спазват и да изпълняват задълженията си с грижа за Вас.

§3. Общинска администрация Сунгурларе е длъжна да създава условия за осъществяване правото на организациите и гражданите да правят предложения и да отправят сигнали за подобряване на дейността ѝ, както и да подават жалби и молби за защита на техните права и законни интереси.

§4. Настоящата Харта е отворена за изменения и допълнения, съобразени с Вашите нужди и изисквания и бихме оценили високо всяко изказано от Вас мнение, критика, сигнал, препоръка.