



УТВЪРДИЛ:
КМЕТ НА ОБЩИНА ТЕРВЕЛ
/инж. ЖИВКО ГЕОРГИЕВ/

ХАРТА НА КЛИЕНТА НА ОБЩИНА ТЕРВЕЛ



УВАЖАЕМИ ГРАЖДАНИ,

Тази харта Ви уведомява какво ниво на обслужване можете да очаквате в административните структури на Община Тервел, включващи Общинска администрация, кметства и кметски наместничества на територията на общината.

Настоящата Харта на клиента не е юридически документ и не създава юридически права и задължения. Нейното предназначение е да Ви подпомогне да разберете и защитите своите права, както и да изисквате от нас по-добро и качествено административно обслужване.

Желанието на община Тервел е тази харта да се превърне в действащ документ, който периодично ще се преразглежда и актуализира, съобразно настъпилите промени в дейността ни и в отговор на Вашите изисквания.

I. ПРИНЦИПИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ.

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

- Равен достъп до административни услуги и до информация за административното обслужване;
- Любезно и отзивчиво отношение;
- Координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
- Надеждна обратна връзка;
- Качество на предоставяните услуги.

II. СТАНДАРТИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

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

1. Отношение към клиентите:

Предоставяне на еднакъв достъп до услуги 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.

2. Информация за клиента.

Предоставяне на ясна и лесно разбираема, пълна и точна информация на клиентите по начин удовлетворяващ техните потребности и чрез различни канали за достъп:

- информационни табла;
- интернет-страница;
- пътеводител на услуги за гражданите.

3. Комуникация с клиента.

Предоставяне на ясни, лесно разбираеми, пълни и точни обяснения, консултации, писмени отговори на клиентите.

4. Канали за достъп до информация и услуги и механизъм за обратна връзка.

Подробна информация за административното обслужване и дейността на администрацията може да бъде получена на интернет адреса – www.tervel.bg и на телефони – 05751/2070, 2075.

Общинска администрация Тервел започва работа в 08:00 часа и приключва работния ден в 17:00 часа. От 12:00 до 13:00 часа има регламентирана обедна почивка на служителите.

Писмени молби, сигнали и запитвания се подават на място в ДЕЛОВОДСТВОТО на адрес: гр. Тервел, ул. „Св. Св. Кирил и Методий“ 8, на електронната поща на Общината e-mail – tervel2000@yahoo.com и tervel@tervel.bg, и на официалния сайт на Община Тервел - www.tervel.bg

Кметът на община Тервел приема всеки понеделник от 11:00 до 13:00 часа граждани и юридически лица по техни проблеми. При невъзможност за организиране на приеман ден, информация за това можете да направите на телефон 05751/ 2075;

В дните от понеделник до петък можете да осъществите среща със заместник – кметовете или Секретаря на община Тервел.

Всеки ден от 8,00 ч. до 17,00 ч. работят с граждани служителите от - „Деловодство“, „Каса“, „Общинска собственост“, „Териториално и селищно устройство“, „Гражданска регистрация и административно обслужване“, „Домашен социален патронаж“ и „Местни данъци и такси“.

Сградата на общината е достъпна за хора с увреждания.

5. Спазване на сроковете.

Сроковете на предоставяните от нас административни услуги са описани в списъците за административните услуги, които всеки един от Вас може да намери в официалния сайт на Общината:

- Административна услуга, за която няма предвиден срок за извършване се извършва при възможност веднага, но не по-късно от 5 работни дни;
- до 7 дни е срока за отговор на запитвания постъпили по пощата и по електронната поща;
- до 14 дни е срока в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган;
- до 1 месец е срока, когато извършването на административната услуга налага установяването на факти и обстоятелства, изискващи проверка, събиране на сведения или проучвания;
- специфични срокове - посочени изрично в специален закон;

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.

6. Отговорност и отчетност.

- Поемане на отговорност за работа на администрацията според приетите стандарти на обслужване;

- Ангажираност на ръководството за подобряване на административното обслужване и изпълнение на стандартите на обслужване.

III. ДОСТЪП ДО ОБЩЕСТВЕНА ИНФОРМАЦИЯ

Достъпът до обществена информация се предоставя въз основа на писмено заявление. Заявлението се разглежда в 14-дневен срок.

Срокът за разглеждане на заявленията може да бъде удължен, когато:

- Исканата информация е значителна по обем и е необходимо допълнително време за нейната подготовка – до 10 дни;
- Исканата информация засяга интересите на трето лице и е необходимо изрично неговото съгласие за предоставянето ѝ – 14 дни;
- В случай, че Община Тервел не разполага с исканата информация и няма данни за нейното местонахождение в 14-дневен срок ще бъдете уведомени за това.

След този срок следва да бъдете уведомени писмено за разрешението за предоставяне на информация или отказ от достъп.

Вашето заявление за достъп до обществена информация **следва да съдържа:**

1. Трите имена, съответно наименованието и седалището на заявителя;
2. Описание на исканата информация;
3. Предпочитана форма за предоставяне на достъп до исканата информация;
4. Адрес за кореспонденция със заявителя.

Ако в заявлението не се съдържат горепосочените данни, то се оставя без разглеждане.

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

1. Преглед на информация – оригинал или копие;
2. Копия на хартиен носител;
3. Копия на технически носител.

Достъп до желаната от Вас обществена информация може да се откаже:

1. Когато исканата от Вас информация е класифицирана информация, представляваща държавна или служебна тайна;
2. Когато е свързана с оперативната подготовка на актове на Общинска администрация гр. Тервел и няма самостоятелно значение;
3. Когато засяга интересите на трето лице и няма негово изрично съгласие за предоставяне;
4. Когато до същата информация Ви е бил разрешен достъп през предходните 6 /шест/ месеца;
5. Когато в Общинска администрация гр. Тервел не се съхранява исканата от Вас информация, ние ще препращаме Вашето заявление до компетентния орган, ако имаме данни кой я съхранява. При липса на такава възможност, ще Ви уведомяваме за невъзможността да Ви бъде предоставена желаната информация.

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 обществената информация се

предоставя след заплащане на определените разходи и представяне на платежен документ.

ЗАКОН ЗА ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

Лични данни са всяка информация за физическо лице, която разкрива неговата физическа, психологическа, умствена, семейна, икономическа, културна или обществена идентичност. Общинска администрация – Тервел се ангажира да предприеме необходимите технически и организационни мерки, за да защити личните данни на гражданите от нерегламентирано ползване.

Достъпът до лични данни се разрешава с подаване на писмено заявление до Кмета на общината.

Срокът за вземане на решение по искане за достъп до лични данни е 14 дни от неговото подаване, а когато искането е за достъп до лични данни на трети лица – 30 дни.

IV. МЕХАНИЗЪМ ЗА ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ, СИГНАЛИ, ОПЛАКВАНИЯ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ПОХВАЛИ.

Потребителите на административни услуги, предоставяни от Общинска администрация гр. Тервел имат възможност да подават жалби, сигнали, оплаквания, предложения и похвали относно качеството на административното обслужване или конкретен служител по следните начини:

- В деловодството на Общината на адрес: 9450 град Тервел, ул. „Св. Св. Кирил и Методий“ № 8 или по пощата на същия адрес;
- На e-mail - tervel@tervel.bg , tervel2000@yahoo.com
- На официалния сайт на Община Тервел- www.tervel.bg

По всички подадени жалби, оплаквания и сигнали нашата администрация се произнася в законово регламентираните срокове.

При оплаквания относно незаконни или пораждащи съмнение за корупции действия и бездействия на служители, моля да ни информирате, чрез писмо до Кмета на община Тервел. След извършване на необходимата проверка ще Ви уведомим възможно най-бързо на оставения от Вас адрес и телефон.

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

V. НОРМАТИВНИ ДОКУМЕНТИ, РЕГЛАМЕНТИРАЩИ ДЕЙНОСТТА НА ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ - ТЕРВЕЛ:

- Конституция на Република България;
- Административнопроцесуален кодекс;
- Закон за достъп до обществената информация;
- Закон за достъп до класифицираната информация;
- Закон за защита на личните данни;

- Закон за защита от дискриминацията;
- Закон за гражданската регистрация;
- Закон за местното самоуправление и местната администрация;
- Закон за местните данъци и такси;
- Наредба за административното обслужване;
- Други нормативни актове, регламентиращи дейността на Общинска администрация - гр. Тервел.

VI. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ.

От потребителите на услуги се очаква:

- Да се отнасят с уважение към служителите, които ги обслужват;
- Да предоставят пълна и точна информация, необходима за извършване на услугата;
- Да се отнасят позитивно и с доверие към възможностите, които ви дават предоставяните услуги и информация;
- Да предоставят предложения за подобряване на административното обслужване чрез използвани на предоставяните комуникационни канали.

VII. НЕОБХОДИМО Е ДА СЕ ЗНАЕ:

- Анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат;
- Общинската администрация си запазва правото да не дава отговор на жалби и оплаквания, съдържащи нецензурни изрази, неморални изказвания, уронващи престижа на институцията;
- Общинската администрация няма право на отговор на въпроси, свързани с лични данни и класифицирана информация.

Хартата е утвърдена от Кмета на Община Тервел със заповед № 395/ 15.08.2013 г. и е публикувана в интернет на адрес: www.tervel.bg.

Настоящата харта влиза в сила от датата на утвърждаването ѝ.