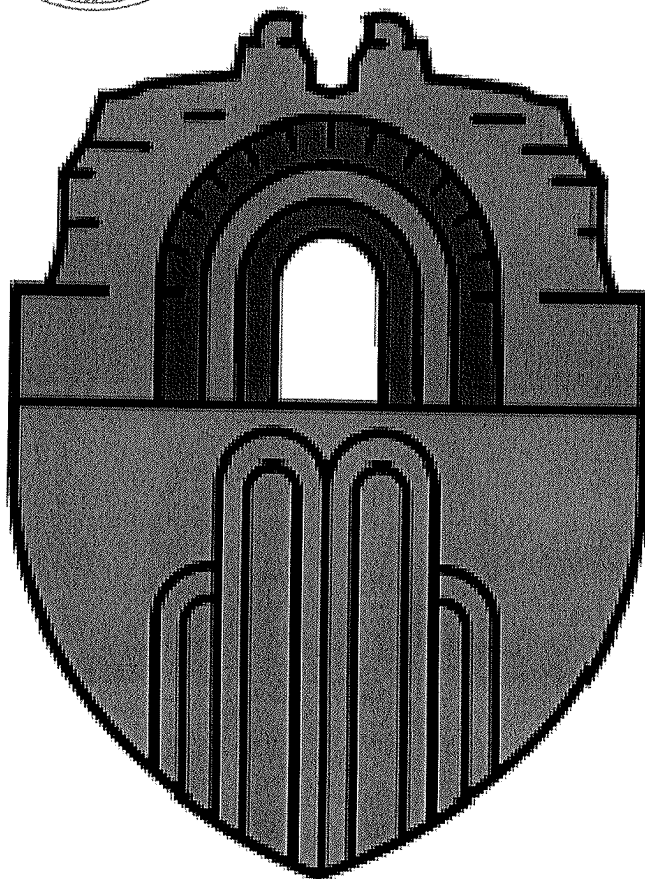


Утвърдил: /п/
Инж. Пенка Ганева
Кмет на община Хисаря
Дата 15.05.2020г.



ОБЩИНА ХИСАРЯ

ХАРТА НА КЛИЕНТА

ПРАВО НА ДОБРО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

/Европейски кодекс за добро поведение на администрацията/

Всеки човек има право да получи от институциите и органите на Съюза справедливо, безпристрастно и в разумен срок административно обслужване.

1. Това право включва:

- правото на всеки човек да бъде изслушан, преди срещу него да бъдат предприети каквито и да било неблагоприятни мерки;

- правото на всеки човек да има достъп до своето досие, като спазва всички законни интереси за поверителност и професионална тайна;

- задължението на администрацията да мотивира решенията си.

2. Всеки човек има правото да бъде възмезден от Общността за всички вреди, причинени от нейни органи или служители при изпълнение на техните служебни задължения в съответствие с общите принципи на законодателството на държавите-членки.

3. Всеки човек може да пише до институциите на Съюза на един от езиците на Договорите и трябва да получи отговор на същия език.

(Чл. 41 от Хартата за основните права)

Уважаеми граждани,

Хартата на клиента е нашата писмено изразена воля и желание за сътрудничество с Вас и цели да Ви информира за принципите, условията и стандартите за предоставяне на услуги, които напълно да удовлетворяват вашите потребности и очаквания.

Чрез Хартата на клиента Общинска администрация Хисаря залага съвременни и по-високи стандарти, като осигурява високо качество на обслужването при прилагане на принципите за **законност, равенство, достъпност, безпристрастност и бързина.**

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Общинска администрация Хисаря се ръководи при осъществяване на своята дейност от принципите на законност, откритост, достъпност, самостоятелност, отговорност, координация, гарантиране интересите на населението и администрацията, както и от 12-те принципа за добро управление съгласно Стратегията за иновации и добро управление на местно ниво на Съвета на Европа.

Общинската администрация подпомага Кмета при осъществяване на правомощията му, осигурява технически дейността му и извършва дейности по административното обслужване на гражданите и юридическите лица.

Водени от желанието да предоставим възможно най-доброто обслужване на потребителите и да печелим тяхното доверие, реализирахме редица действия за прилагане на иновации и европейски стандарти в обслужването.

В общинска администрация Хисаря е внедрена Система за управление на качеството по Европейския стандарт БДС EN ISO 9001:2015. В резултат на провежданата политика по качеството и ефективно действащата система за управление на качеството, общинската администрация цели да постигне подобрене на дейността си и да спечели доверието и уважението на своите клиенти.

Следвайки тези принципи и стандарти, предлагаме на Вашето внимание настоящата Харта на клиента, която представя основните правила за административно обслужване в Община Хисаря.

Хартата на клиента определя:

1. Общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване.
2. Начините за допитване до потребителите за подобряване и отчитане на работата по прилагането на стандартите.
3. Правата на потребителите и организацията на работата със сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване.
4. Начините, по които Вие, потребителите на административни услуги, можете да изразите своята неудовлетвореност от предоставяните Ви административни услуги.
5. Възможностите за Вашето активно участие чрез мнения, препоръки и предложения за усъвършенстване на административното обслужване.

ОСНОВНИ ЦЕЛИ НА ХАРТАТА

1. Предоставяне на ясна и точна информация в услуга на гражданите, относно предоставяните от администрацията услуги.
2. Да подобрява достъпа до административни услуги и да насърчава повишаване на качеството на обслужването, чрез стимулиране на участието на потребителите и служителите в подобряване на процесите на административното обслужване, начина на предоставяне на услугите, необходимото качество и стандартите за достигането и изпълнението на качеството.
3. Подпомагане на гражданите да разбират и защитават правата си и да изискват по-добро обслужване.
4. Подпомагане на работата на служителите, чрез по-ясно дефиниране на качеството на предоставяните услуги.
5. Ограничаване на условията и предпоставките за корупционни действия и прояви от страна на служителите.

ПОЛЗИ

Какви са ползите за нас:

- Ще ни помогне да се изясним очакванията на обществото към осъществяването от администрацията обслужване и да разпределим наличните ресурси в съответствие с това;
- Ще ни помогне да преосмислим целите и основанията за съществуване на администрацията, както и да си отговорим на въпроса дали усилията и времето, което потребителите изразходват не надвишават ползите за тях и обществото като цяло;
- Ще ангажира служителите в администрацията в посока подобряване на обслужването и повишаване на качеството, осигурявайки ефективно използване на техните знания и опит;
- Ще насърчи нашите потребители да ни дадат ценна обратна връзка за качеството на обслужването и получаваните от тях услуги /и как можем да ги подобрим/;
- Ще ангажира и създава добри взаимоотношения с нашите потребители, превръщайки ги в участници при дефинирането и подобряването на обслужването, от които ще се ползват те самите;

Какви са ползите за вас:

- Получавате пълна, точна и ясна информация за дейностите на общинската администрация и предоставяните услуги;
- Ако въпросите, които ни поставяте не са в кръга на нашата компетентност, ние ще ви насочим към кого следва да се обърнете;
- Ако отговор по ваша жалба или молба е неясен или не ви удовлетворява, ние ще го преразгледаме и ще направим по-подробно и ясно изложение, в рамките на компетенциите си и нормативните изисквания.

СТАНДАРТИ НА ОБСЛУЖВАНЕ

I. ОТНОШЕНИЕ КЪМ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:

- Предоставяне на еднакъв достъп до услугите и равнопоставено отношение към всички граждани, независимо от техните потребности, социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход и религиозни убеждения;
- Любезно и отзивчиво отношение към всички граждани;
- Спазване на конфиденциалност по запитванията, исканията и жалбите на всеки гражданин;
- Постигане на високо качество на предоставяните услуги, като осигурим добро отношение и желание за съдействие от страна на служителите, които Ви обслужват;
- Осигуряване на прозрачност, отзивчивост и възможност за комуникация с добре обучени и информирани служители по време на целия процес на административното обслужване;
- Предоставяне на необходимата информация при спазване на Закона за достъп до обществена информация;
- Спазване стриктно Закона за защита на личните данни;
- Да работим съвместно с други организации за предоставяне на усъвършенствани комплексни административни услуги, като поддържаеме надеждна координация и взаимодействие с всички административни структури за осигуряване комплексност на обслужването;
- Уважение на правото Ви да получите необходимата услуга;
- Осигуряване професионални действия от страна на нашите служители;
- Предоставяне на услуги на базата на документиран факти и обстоятелства;
- Недопускане на нерегламентирани контакти с Вас;
- Осигуряване на лесен достъп, приятна обстановка и удобство на обслужването в Общински център за услуги и информация на гражданите;
- Ангажираност от наша страна да следим удовлетвореността Ви от обслужването и на база на индикациите, които получаваме от Вас, да регулираме административните процеси.

Ние се ангажираме:

- Да се отнасяме с внимание и уважение към потребителите, като зачитаме тяхното лично достойнство;
- Да осигурим равнопоставеност на потребителите при достъпа до услуги и информация, независимо от техния пол, раса, народност, етническа принадлежност, религия, здравословно състояние, образование, убеждения, възраст, семейно положение и всякакви други признаци;

- Да работим и действаме при абсолютно спазване на законите в Република България и безусловно да се прилагат при осигуряването на услуги приетите норми на етичност, безпристрастност и равнопоставеност, като очакваме от страна на потребителите зачитане и придържане към същите принципи;
- Да сме професионалисти и компетентно и отговорно да решаваме поставяните проблеми и извършваме поисканите услуги;
- Да извършваме исканите услуги и да се произнасяме по поставени въпроси, предложения и сигнали в срок;
- Да не изискваме от заявителите да предоставят информация, доказателства или документи, за които са налице данни, събирани или създавани от Община Хисаря като първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител;
- Да консултираме потребителите на услуги за всички възможности и последващи действия при извършване на услугата – цени, срокове, решения, възражения, оплаквания и др.;
- Да анализираме получената информация от обратната връзка с потребителите и да предприемаме необходимите действия за подобряване качеството на предоставяните услуги.

В отговор очакваме от Вас:

- Да се отнасяте към нашите служители с уважение и да не проявявате агресивно поведение;
- Да спазвате обявеното работно време;
- Да бъдете внимателни и търпеливи към останалите клиенти;
- Да ни предоставяте пълна и точна информация и коректно да попълвате заявленията, необходими за предоставяне на конкретната административна услуга;
- Да зачитате законовите разпоредби, да ни уведомявате за промени в обстоятелствата и във Вашия граждански статус имащи отношение към услугата;
- Да сигнализирате при наличие на некоректно отношение от страна на обслужващите Ви служители, както и за констатирани нередности в процесите по обслужване, за да подобрим качеството на услугите, които Ви предоставяме;
- Да се представляват лично с документ за самоличност или от други граждани или организации - с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа;
- Да предоставяте коректна и пълна информация, необходима за изпълнение на съответната услуга;
- Да изберете формата и начина на подаване на заявление за извършване на услуга и за получаване на изпълнената услуга чрез предоставените от нас възможности;
- Да отправяте своите жалби и сигнали за лошо или некомпетентно администриране и обслужване по законоустановения ред;
- Да не поставяте повторно въпроси, по които има решение, освен ако са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства;
- Да ни информирате и изразявате свободно своите мнения, предложения, жалби, сигнали и коментари, за да се подобри качеството на услугите.

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 срочното 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.

II. ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

1. При директната ни комуникация с Вас предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация, по начин удовлетворяващ Вашите изисквания.
2. Стремим се да използваме всички възможни канали за предоставяне на информация на граждани и юридически лица – информационни табла и киоск, намиращи се в Общински център за услуги и информация на гражданите, партерен етаж на Общинска администрация, официалната интернет страница на община Хисаря – www.hisar.bg, официалната страница във Фейсбук на общината, телефони.
3. Използваме ясни и достъпни формуляри за заявяване на услугите.
4. Стремим се да прилагаме опростени и оптимизирани процедури, съответстващи на потребностите на гражданите.
5. Всеки служител от общинска администрация Хисаря носи персонална отговорност за свършената работа и може да бъде идентифициран от граждани и юридически лица чрез карата с имената, длъжността му и отдела, към който принадлежи.

III. КОМУНИКАЦИЯ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

1. Представяне на служителите при осъществяване на пряк контакт с гражданите и при телефонен разговор със собствено и фамилно име.
2. Предоставяне на професионални и квалифицирани консултации и пояснение за реда и условията по осигуряване на услугите, които напълно съответстват на законовите норми.
3. Постоянен стремеж за предоставяне на достатъчна за гражданите информация и указания - още при първия контакт с потребителите на услуги, с оглед своевременното предотвратяване на неточности и несъответствия.
4. При запитвания от страна на граждани или юридически лица, отговорите, които получават те да бъдат ясни, лесно разбираеми, пълни и точни.
5. Избягване на конфликтни ситуации, а при наличие на такива – запазване на спокойствие и прилагане на различни комуникационни умения за преодоляването им.

IV. СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕ

1. Изпълнение на заявените услуги в нормативно установените срокове, ако необходимите предпоставки, факти и обстоятелства са налице.
2. Срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата или електронната поща, е до 7 дни.
3. Когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - до 14 дни.
4. По искане за издаване на индивидуален административен акт - срокът е съгласно чл. 57 от АПК.
5. По искане за извършване на административна услуга, която не е свързана с издаване на индивидуален административен акт - до 30 дни.
6. При искане за достъп до обществена информация - до 14 дни.
7. 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.
8. 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. Когато е необходимо по-продължително проучване, срокът за вземане на решението може да бъде продължен от по-горестоящия орган до 6 месеца, за което се съобщава на подателя. Решенията по направените предложения и подадените сигнали не подлежат на обжалване.
9. Решението по сигнала се изпълнява в едномесечен срок от постановяването му. По изключение, когато това се налага по особено важни причини, срокът може да бъде

продължен от органа, който го е постановил, но с не повече от два месеца, за което се уведомява подателят.

10. При изпълнение на решението по сигнала се премахват вредните последици, причинени от незаконосъобразните или нецелесъобразните действия. Когато това не е възможно, засегнатите лица се удовлетворяват по друг законен начин или им се разяснява редът, по който да постъпят.
11. Органът, на който е възложено изпълнението на решението по сигнала, уведомява за изпълнението органа, постановил решението.
12. Ние се ангажираме да Ви предоставим необходимата информация още при първия установен контакт с нас;
13. Ние се ангажираме да осъществим исканата административна услуга в законоопределените срокове;
14. Ще Ви уведомяваме, когато срокът се налага да бъде удължен, за причините и крайния срок, в който ще получите отговор.

V. МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА

1. Анкетна карта за изразяване на мнение, становище, оценка от страна на потребителите по отношение на качеството на административните услуги и тяхното предоставяне.
2. Анкетна карта за изразяване на мнение, становище по актуални въпроси и проблеми в община Хисаря;
3. Предложения, сигнали, жалби, похвали и други, получени чрез различните канали за достъп описани по-горе.
4. Общинска администрация Хисаря се ангажира да се запознае и анализира получените по каналите за достъп предложения, сигнали, жалби и т.н. и вслучай, че са от компетенциите на Общината да предприеме съответните действия.
5. Общинска администрация Хисаря поема ангажимента да предостави писмен отговор на всяка подадена в писмена форма сигнал и/или жалба в 7-дневен срок от получаването ѝ. Изключение в спазването на срока се допуска само когато е необходимо извършване на проверка.
6. Общинска администрация Хисаря предприема необходимите мерки по измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги с цел предприемане на необходимите мерки за повишаването ѝ.

VI. КАК И КЪДЕ МОЖЕ ДА СЕ ПОЛУЧИ ИНФОРМАЦИЯ

1. Общински център за услуги и информация на гражданите - бул. „Генерал Гурко” №14 с работно време от понеделник до петък от 08.00 до 17.00ч. Обедна почивка от 12ч.до 13ч.
2. Отдел „Местни приходи” бул. „Генерал Гурко” №14 с работно време от понеделник до петък от 08.00 до 17.00ч. Обедна почивка от 12ч.до 13ч.
3. Интернет страницата на община Хисаря - www.hisar.bg
4. Фейсбук страницата на община Хисаря- <https://www.facebook.com/obhisarya/>

VII. КАК МОЖЕ ДА СЕ ПОДАДЕ ИНФОРМАЦИЯ

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

Можете да се свържете с нас, като:

- Позвъните на тел.: 0337/ 6 21 80, 0337/ 6 20 34 в рамките на работното време на Общинската администрация – от 8.00 ч. до 17,00 ч.
- Изпратете Вашето писмо на e-mail: obhisar@hisar.bg, obshtina@hisar.bg

Когато ни посетите:

- Ако не е необходимо предварително записване за прием, служителите ни ще Ви приемат и обслужат по възможност в рамките на 10 мин.
- Ако имате предварително уговорена среща, ще се стараем да ви приемем в уговорения час;
- Ако е необходимо да ни посетите отново, ще се постараем това да стане във възможно най-кратък срок.

Когато ни пишете:

- Адресирайте писмата си на адрес: гр. Хисаря 4180, Общинска администрация Хисаря, бул. "Генерал Гурко" № 14;
- Можете да получите информация по телефон, дали сме получили писмото Ви, с какъв номер и на коя дата е регистрирано при нас.

Когато Ви пишем:

- Ще адресираме писмата на адреса, който сте ни посочили;
- Ще се стараем да бъдем точни и изчерпателни в отговорите си;
- Ще Ви уведомяваме, когато сме пренасочили към съответните компетентни органи вашите предложения, сигнали, жалби или молби.

Когато предоставяме услугите, от които се нуждаете:

- Можете да разчитате на равнопоставено, коректно, открито и любезно отношение;
- Ще актуализираме своевременно информацията за предоставяните от нас услуги по начини удобни и достъпни за вас;
- Ще разширяваме възможностите за достъп до административните ни услуги;
- Ще проучваме и анализираме Вашите предложения за подобряване на административното обслужване и достъпа до административни услуги, като приложимите ще намерят отражение в работните процеси на административните звена.
- Очакваме да бъдете активни и искрени в подготвяните и провеждани от нас анкети за обратна връзка с потребителите.

Ако не сте доволни:

- От изпълнението на стандартите за обслужване;
- От отношението на конкретен наш служител;
- Или имате други оплаквания.

Уведомете ни, сигнализирайте за нередностите!

като подадете писмена жалба, оплакване или възражение до Кмета на Община Хисаря.

Полезна информация!

Административното обслужване на физическите и юридически лица в Община Хисаря е организирано на принципа "Едно гише" в ОЦИУГ.

Работно време на общинска администрация .

Всеки работен ден: от 8.00 ч. до 12.00 ч. и от 13.00 ч. до 17.00 ч.

Работно време на ОЦИУГ- Всеки работен ден: от 8.00 ч. до 17.00 ч.

Работно време на отдел ГРАО-Всеки работен ден: от 8.00 ч. до 17.00 ч.

Работно време на отдел „Местни приходи”-Всеки работен ден: от 8.00 ч. до 17.00 ч.

Записване за приемно време на Кмета на общината: Всеки работен ден: 8.00 ч. до 12.00 ч. и от 13.00 ч. до 17.00 ч. ет. 1, кабинет № 1

Приемно време на Кмета на общината: Всеки понеделник от 13:30 часа до 16:00 часа;

Приемно време на зам.- Кмета на общината: Всеки вторник от 13:30 часа до 16:00 часа;

VIII. ДОСТЪП ДО ОБЩЕСТВЕНА ИНФОРМАЦИЯ

Обществената информация по смисъла на чл. 2 от Закона за достъп до обществената информация е всяка информация, свързана с обществения живот на Република България и даваща възможност на гражданите да си съставят собствено мнение относно дейността на задължените по закона субекти. Достъпът до обществена информация се предоставя въз основа на писмено заявление. Заявлението се разглежда в срок не по-дълъг от 14 дни. След този срок потребителят, подал заявлението ще да бъде уведомен писмено за решението за предоставяне на информация или отказ за достъп.

IX. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ТРЯБВА ДА ЗНАЯТ, ЧЕ

1. Анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат, освен в случаите, когато поставеният проблем застрашава здравето и сигурността на гражданите.
2. Общинска администрация Хисаря няма право да дава отговор на въпроси, свързани със защита на личните данни и класифицираната информация.
3. Общинска администрация Хисаря си запазва правото да не дава отговор на въпроси, сигнали, жалби и оплаквания, които съдържат нецензурни изрази, немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на институцията.
4. Всички стандарти на административно обслужване са нормативно регламентирани от закони и подзаконовни нормативни актове, както и от Наредби, приети от Общински съвет – Хисаря.

По жалба срещу незаконни, неправилни, или поражащи 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.

Ако потребителите имат оплаквания, ние искаме да знаем за това. Моля информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване. Ако обслужването не Ви удовлетворява, желателно е да ни уведомите, за да го подобрим. За ефективното осъществяване на поставените цели и отговорности ние имаме нужда от Вашето съдействие и бихме оценили високо всяко изказано от Вас мнение, критика, предложение или препоръка.

Ние работим в услуга на хората. 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.

Тази Харта е утвърдена от Кмета на Община Хисаря и е публикувана в Интернет страницата на общината: www.hisar.bg

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.

Община Хисаря се ангажира да се запознае и вземе под внимание всяко предложение за допълнение и/или изменение в предоставяната информация, което е получено чрез каналите за достъп.

Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!

Съгласувал: /п/

Петко Петров

Секретар на община Хисаря

Изготвил: /п/

Даниела Николова

Началник отдел „Административно обслужване“