



ОБЩИНА КРУШАРИ ОБЛАСТ ДОБРИЧ

9410, с. Крушари, тел : 05771/2024, факс 05771/ 2136,
E-mail krushari@dobrich.net; site: www.krushari.bg

ЗАПОВЕД

№ РД- 08 - 79

с.Крушари 30.01.2020г.

На основание чл. 44 ал.1 т. 1 и ал. 2 от Закона за местното самоуправление и местната администрация,

УТВЪРЖДАВАМ:

ХАРТА НА КЛИЕНТА В ОБЩИНА КРУШАРИ

Хартата на клиента да се публикува на интернет страницата на Община Крушари и да се сведе до знанието на всички общински служители и кметовете на кметства и кметските наместници за изпълнение.

Настоящата заповед отменя Заповед № РД – 08 -155 / 23.04.07г.

Контрол по изпълнението на заповедта възлагам на Секретаря на Община Крушари.

ИЛХАН МЮСТЕДЖЕВ
Кмет на Община Крушари

ззлд





ОБЩИНА КРУШАРИ ОБЛАСТ ДОБРИЧ

9410, с. Крушари, тел : 05771/2024, факс 05771/ 2136,
E-mail krushari@dobrich.net; site: www.krushari.bg

УТВЪРДИЛ:

33ЛД

ИЛХАН МЮСТЕДЖЕВ

Кмет на Община Крушари



ХАРТА НА КЛИЕНТА В ОБЩИНА КРУШАРИ

Административното обслужване в Община Крушари се осъществява чрез „Звено за административно обслужване“, обозначено с указателни табели на български и английски език, в сградата на Общината и е разположено на партерния етаж на административната сграда. Той има ясно и разбираемо обозначение. Адреса на „Звено за административно обслужване“ – с.Крушари, област Добрич, ул. „9-ти септември“, №3-А, както и в кметствата и кметските наместничества на територията на Община Крушари.

Работното време за работа с клиенти в „Звеното за административно обслужване“ е от 8.00 до 17.00 часа. Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са чрез интернет страницата на Община Крушари www.krushari.bg и на информационните табла.

Интернет страницата на общината предоставя възможности за видовете услуги, реда, условията и организацията за предоставянето им, проверка на задълженията за МДТ, достъп до информация, информация свързана с проекти и оперативни програми, информация за услуги и извеждане на справочна информация.

- ▶ 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.
- ▶ При изпълнение на служебните си задължения всеки служител в общинска администрация носи отличителен знак - бадж със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и дирекцията, към които принадлежи, уведомяват се потребителите на административни услуги за името на служителя, с когото разговарят по телефона или при личен контакт, използват се автоматизирани деловодни информационни системи с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

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 И УСЛУГИ:

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

- ▶ „Звено за административно обслужване” – с. Крушари, област Добрич, ул. „9-ти септември”, №3-А, както и в кметствата и кметските наместничества на територията на Община Крушари, от понеделник до петък от 8.00 до 17.00 ч. без прекъсване;
- ▶ Интернет страница на Общината - www.krushari.bg, където ще намерите пълна информация за административните услуги, включително и електронни, структурата на общинската администрация, телефони за връзка, електронни адреси, актуални новини, обяви;
- ▶ Кутия за мнения, сигнали и предложения за административно обслужване в сградата на общината – първият етаж;
- ▶ Кутия за жалби и сигнали срещу корупция и за предложения в сградата на общината – първият етаж;
- ▶ Информационни табла „Звено за административно обслужване”;
- ▶ Телефони на Община Крушари - централа 05771 20 24; Факс – 05771 21 36;
- ▶ Електронна поща /раздел Контакти в сайта на Общината/;
- ▶ Поща - на адрес: Община Крушари, с. Крушари, област Добрич, ул. „9-ти септември”, №3-А
- ▶ Улеснили сме достъпа до услуги за Вас, клиенти в неравностойно положение, като сме направили рампа пред община Крушари;

СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕ:

- ▶ Срокът 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.
- ▶ 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 подадените сигнали не подлежат на обжалване.
- ▶ Решението по подаден сигнал се изпълнява в едномесечен срок от постановяването му. По изключение, когато това се налага по особено важни причини, срокът може да бъде продължен, но с не повече от два месеца, за което се уведомява подателят.
- ▶ 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:

- ▶ 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 Крушари;
- ▶ Ние се ангажираме да отговорим писмено на всяка, подадена в писмена форма сигнал и/или жалба от Вас по повод лошо администриране.

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.

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 класифицираната информация.

Ние работим в услуга на Гражданите и Гостите на Община Крушари. 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 подзаконови нормативни актове, както и от Наредби, приети от Общинския съвет - Крушари.

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.

Настоящата Харта на клиента в Община Крушари е утвърдена със заповед № РД-08-79 от 30.01.2020г. на кмета на община Крушари