ОБЩИНА ИВАЙЛОВГРАД
ХАСКОВСКА ОБЛАСТ

ISO 9001
ISO 14001
BUREAU VERITAS
Certification

З А П О В Е Д

№175
01.04.2020 г.
гр. Ивайловград

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

УТВЪРЖДАВАМ:

Харта на клиента за нивото на обслужване в административните структури на Община Ивайловград, считано от **01.04.2020 г.**

Същата да бъде сведена до знанието на кметове и кметски наместници, всички служители, чрез директорите на дирекции в Общинска администрация.

Контрол по изпълнението на заповедта възлагам на Николай Панайотов – секретар на община Ивайловград.

ДИАНА ОВЧАРОВА
Кмет на община Ивайловград

Ивайловград, област Хасково, п.к. 6570, ул. „България"№49, ПК 10, тел.03661/6090;6528,
факс:03661/6022, GSM:0885504010, http:// www.ivaylovgrad.org, e-mail: oba_ivaylovgrad@abv.bg

УТВЪРЖДАВАМ:
/П/
ДИАНА ОВЧАРОВА
КМЕТ НА ОБЩИНА
ИВАЙЛОВГРАД

ОБЩИНА ИВАЙЛОВГРАД

Харта на клиента



Уважаеми граждани, тази харта Ви уведомява какво ниво на обслужване можете да очаквате в административните структури на община Ивайловград, включващи Общинска администрация, кметствата и кметските наместничества на територията на общината.

Създаването на **ХАРТАТА** на клиента е стъпка в посока към удовлетворяване на високите изисквания на обществото към администрацията.

Хартата не е юридически документ и не създава юридически права, но тя помага на гражданите да разберат и защитават правата си по-добре, свободно да изказват мнението си, както и да изискват по-добро обслужване.

Тази харта своевременно ще бъде актуализирана, допълвана и коригирана, за да отговаря на непрекъснато променящите се Ваши потребности и да бъде в съответствие с настъпилите изменения в нормативната уредба.

Наша основна цел е изграждането на модерна администрация, основана на принципите на ефективност, прозрачност и отчетност, в полза на хората, която да улеснява тяхната дейност, да направи комуникацията и отношението между отделния гражданин и общинското управление действително работещи и адекватни на съвременните европейски изисквания и Вашите високи очаквания.

Ивайловград, област Хасково, п.к. 6570, ул. "България" № 49, ПК 10, тел: 03661/6090; 6528,
факс: 03661/ 6022; GSM: 0885504010; http://www.ivaylovgrad.bg ;
e-mail: oba ivaylovgrad@abv.bg

ХАРТА НА КЛИЕНТА

1.Основна цел на хартата е реализиране на ясни приоритети и ползи за:

1.1.Клиентите:
- Подобрен достъп до услуги;
- Високо качество на представяните услуги;
- Прозрачност и отзивчивост;
- Развитие на гражданското общество;

1.2.Общинската администрация:
- Изграждане на по-ефикасна организация;
- По-голяма прозрачност при обслужването;
- Подобрена координация между звената в рамките на административната структура и между отделните административни структури;
- Подобрени механизми за комуникация и обратна връзка с клиентите.

2. Приоритет при реализация на основната цел:
- Създаване на ефективна администрация, способна да прилага българското законодателство и законодателството на европейските общности;
- Въвеждане и прилагане на принципа "Гражданинът може всичко, което не му е забранено от закона, служителят само онова, което законът изрично предвижда";
- Създаване на система от мерки и процедури за недопускане на корупция в администрацията;
- Откритост и достъпност до работата на администрацията.

3. Клиентите могат да се свържат с нас:

- Адрес: 6570, гр. Ивайловград, ул. „България" №49;

- Чрез телефон за връзка - 03661/60-90 и 03661 /65-28;

- Интернет страница http://www.ivaylovgrad.bg ;

- Email: oba_ivaylovgrad@abv.bg

4. Приема стандарти за обслужване:

4.1. Отношение към клиента:
- Представяне на еднакъв достъп до услугите и равнопоставено отношение към всички клиенти, независимо от тяхното социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения;
- Спазване на техните потребности, конфиденциалност, относно запитвания и жалби на всеки един клиент независимо от социалното му положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения.

4.2. Информация за клиента:
- Трябва да бъде ясна, общоразбираема, пълна, точна и достоверна, достъпна за всички потребители, без абревиатури, съкращения и препратки, отговаряща на

потребностите на клиента 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.

- Всеки служител от общинската администрация излиза от анонимност и носи персонална отговорност за свършената си работа за Вас и Вие можете да го идентифицирате от картата с имената, длъжността му и звеното, към което принадлежи.

4.3.Комуникация с клиента:

- Демонстриране на учтивост, предразполагане на потребителите и търпение;
- Оказване на приоритетно внимание на потребителите пред друга дейност;
- В присъствие на потребителите служителите не водят лични разговори и не консумират храни и/или напитки;
- 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.

4.4. 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:

- На място в Центъра за административно информационно обслужване, чрез подаване на писмено заявление. Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в Центъра за административно информационно обслужване – гр. Ивайловград, ул. „България" №49 с работно време от 08:00 – 17:30 ч., без прекъсване;
- Отдел „ ГРАО" – гр. Ивайловград, ул. „България" №49, ет. 1 в ляво с работно време от 08:00 – 17:30 ч без прекъсване;
- Дирекция „Местни приходи" - гр. Ивайловград, ул. „България" №49, ет. 1 в дясно с работно време от 08:00 – 17:30 ч. без прекъсване;

В случаите, когато в служебните помещения има потребители в края на обявеното работно време, работата на ЦАИО продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време;

- Устно, като Вашето искане ще бъде прието от служител на ЦАИО, който писмено ще отбележи внасянето му. Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, след което се регистрират по общия ред, съгласно АПК, чл.29, ал.5.
- Община Ивайловград предоставя електронни услуги, достъпни на интернет страницата на общината:http://www.ivaylovgrad.bg, в секция „Електронни услуги". За използването на електронните услуги е необходим универсален електронен подпис.
- Информационни табла в „Център за административно информационно обслужване"
- Кутия за писмени сигнали, коментари, похвали, оплаквания, предложения и жалби на входа на „Център за административно информационно обслужване"
- Интернет страница на общината – www.ivaylovgrad.bg
- Телефон – 03661/60-90 и 03661 /65-28;
- Горещ телефон – 03661/81-54 за сигнали и нередности на територията на общината;
- Приемен ден на кмета – записване през сайта на Общината: www.ivaylovgrad.bg

- Приемни дни на заместник кметове – всеки вторник от 09:00 – 12:00 часа;
- Електронна поща: oba_ivaylovgrad@abv.bg;
- Он- лайн формуляр за Мнения, предложения, сигнали : www.ivaylovgrad.bg
-Проверка за задължения към местни данъци: https://auslugi.com/public/home/ivajlovgrad/index
- Улеснен достъп до услуги на всички клиенти, включително на хора с увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност, родители или придружители на малки деца с детски колички;
- Осигуряване на открита и предразполагаща обстановка, където клиенти с различни потребности да получат дължимото внимание и уважение при осъществяване на административното обслужване.

Ние се ангажираме да вземем под внимание всяко Ваше предложение за допълнение и/или изменение в предоставяната информация, което Вие сте отбелязали чрез каналите за достъп.

Във връзка с прилагането на комплексно административно обслужване при предоставяне на административните услуги, Вие имате възможност да изберете канала или пътя, по който искате да бъде извършена и доставена административната услуга.

Документът, издаден от общинската администрация в резултат от заявената от Вас услуга можете да получите по следните ***начини***:

□ На гише в Центъра за административно информационно обслужване в Община Ивайловград;

□ По пощата чрез лицензиран пощенски оператор:

1.Като вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя (получателя); цената за пощенската услуга се заплаща от заявителя при доставяне на пратката;

2. С международна препоръчана пощенска пратка – след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към съответния орган; цената за пощенската услуга се заплаща от административния/компетентния орган на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;

Когато искането се отнася за комплексно административно обслужване, то може да бъде подадено до всеки административен орган, който участва в него. Административният орган, пред който е подадено искането, образува производството. Взаимодействието с другите административни органи се осъществява по реда на наредбата по чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията.

4.5.Спазване на срокове:

- Срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата или електронната поща, е до 3 работни дни.
- Веднага, или не по-късно от 20 минути, ако запитванията са устни, постъпили са на място, по телефон или чрез друг осигурен от администрацията онлайн комуникационен канал.
- 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.

- Ние се ангажираме да Ви предоставим необходимата информация още при първия установен контакт с нас;

- Ние се ангажираме да осъществим исканата административна услуга в законно определените срокове;

- Ще Ви уведомяваме, когато срокът се налага да бъде удължен, за причините и крайния срок, в който ще получите отговор.

- При посещение на потребителя на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване, в т. ч. за подаване на заявления/искания, предложения, сигнали и жалби, включително когато се изисква плащане, или за получаване на документи, данни и информация, резултати от административното обслужване, в рамките на едно посещение за обслужване:

а) за приемане на едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от две места (гишета);

б) за получаване на резултата по едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от едно място (гише).

4.6. Механизми за обратната връзка от клиента:

- Използване на различни механизми за обратна връзка от клиента, включваща специални бланки за предложения, коментари, похвали и оплаквания, анкети, специализирана рубрика на Интернет страницата и др., с цел да бъдат взети под внимание изменящите се потребности на различните групи клиенти;

- Регулярно прилагане на различните механизми за обратна връзка от клиентите, анализ на получената информация и дефиниране на необходимите бъдещи действия, с цел удовлетворяване очакванията на клиентите;

- Предприемане на съответните действия в резултат на получената обратна връзка, отчитане на резултатите и уведомяване на клиентите за тях, използвайки различни канали за достъп.

4.7.Отговорност и отчетност:

- Ние се ангажираме да измерваме и публикуваме 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 качественото 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.

4.8.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.

Ако клиентите имат оплаквания, ние искаме да знаем за това.

4.9. 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 Ивайловград. 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.

5. Хартата на клиентите е разработена въз основа на следните нормативни документи:

-Конституция на Република България;
-Европейска харта за местно самоуправление;
-Закон за административното обслужване на физическите и юридическите лица;
-Закон за местното самоуправление и местната администрация;
-Закон за администрацията;
-Закон за държавния служител;
-Закон за предложенията, сигналите, жалбите и молбите;
-Кодекс за поведение на служителите в държавната администрация.

Настоящата Харта е утвърдена със Заповед №175/01.04.2020г. на Кмета на Община Ивайловград в изпълнение концепцията за подобряване на административното обслужване в контекста на организационния принцип за обслужване на „едно гище" на МС и Плана за изпълнение на Стратегията за модернизиране на държавната администрация.

Същата подлежи на изменение в резултат на: промяна в нормативната база; предложения от страна на клиентите; анализ на стандартите; прилагане на новаторски практики в областта на административното обслужване.

Април 2020 г.
Община Ивайловград