

# ХАРТА НА КЛИЕНТА / ПОТРЕБИТЕЛЯ НА ОБЩИНА ПЪРВОМАЙ



**Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване съгласно разпоредбите на Наредбата за административното обслужване.**

## **I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

Хартата на клиента залага съвременни и по-високи стандарти и съдейства за подобряване на административното обслужване в Община Първомай.

## **II. ОСНОВНИ ЦЕЛИ НА ХАРТАТА**

- Да подобрява достъпа до административни услуги;
- Да предоставя по-качествено административно обслужване;
- Да насърчава участието на клиентите и служителите при обсъждане на услугите - начин на предоставяне, качество и стандарти за изпълнение;
- Да помага на клиентите да разбират и защитават правата си и да изискват по-добро обслужване;
- Да подпомага служителите от администрацията чрез по-ясно дефиниране на предоставяните от нея услуги.

## **III. ПРИНЦИПИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ.**

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

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

## **IV. СТАНДАРТИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

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

- Отношение към клиентите - предоставяне на еднакъв достъп до услуги и равно поставено 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.
- 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;
  - дигитални;
  - интернет-страница;
  - пътеводител на услуги за гражданите.
- Комуникация с клиента - предоставяне на ясни, лесно разбираеми, пълни и точни обяснения, консултации, писмени отговори на клиентите.

- Канали за достъп до информация и услуги и механизъм за обратна връзка. В Центъра за услуги на граждани /ЦУГ/ се намират информационни табла, съдържащи информация за вида, таксата и срока за предоставените услуги на Общината, както и кутия за сигнали, предложения, анкети и коментари за обратна връзка с гражданите. Подробна информация за административното обслужване и дейността на администрацията може да бъде получена на интернет адреса - [www.parvomai.bg](http://www.parvomai.bg) и на телефони - 0336/62325, 0336/64425;

Работното време на Центъра за услуги на граждани е от 8.00 ч. до 17.00 ч. без прекъсване. Писмени молби, сигнали и запитвания се подават на място в Центъра за услуги на граждани на адрес: гр. Първомай, ул. „Братя Миладинови” № 50, на електронната поща на Общината - [obaparv@parvomai.bg](mailto:obaparv@parvomai.bg) и на официалния сайт на Община Първомай [www.parvomai.bg](http://www.parvomai.bg).

Приемните дни са както следва:

- на кмета на Общината - всеки вторник от 8.00 ч до 12.00 ч.

## **V. СРОКОВЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ**

Сроковете за предоставяне на административните услуги са описани в списъците за административните услуги, които всеки един от Вас може да намери в Центъра за информация и услуги на гражданите и на 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 - за отговор на запитвания постъпили по пощата и по електронната поща.
  - до 14 дни - в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган.
  - По искане за издаване на индивидуален административен акт - срокът е съгласно чл. 57 от АПК.
  - до 1 месец - 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.

## **VI. ОТЧЕТНОСТ ПРИ ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

Община Първомай се ангажира:

- периодично да измерваме удовлетвореността на потребителите на административни услуги както и да предприема необходимите действия за повишаване на качеството им;
- да извършва административните услуги съобразно законите и да носим отговорност за качествено и срочно им изпълнение;

## **VII. ДОСТЪП ДО ОБЩЕСТВЕНА ИНФОРМАЦИЯ**

Достъпът до обществена информация се предоставя въз основа на писмено заявление или устно запитване в Центъра за услуги на граждани при община Първомай и се вписват в специален регистър. Заявлението се разглежда от нашата администрация в 14-дневен срок.

## **VIII. МЕХАНИЗЪМ ЗА ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ, СИГНАЛИ, ОПЛАКВАНИЯ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ПОХВАЛИ.**

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

1. В Центъра за услуги на граждани на Общината на адрес: 4270 град Първомай, ул. „Братя Миладинови” № 50 или по пощата на същия адрес;
2. На нашия e-mail - [delo\\_parv@b-trust.org](mailto:delo_parv@b-trust.org)

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 подадете своевременно сигнал с писмо до Кмета на община Първомай подадено в деловодството на Общинска администрация или чрез кутията за сигнали, предложения, жалби, анкети и коментари, специално поставена в Центъра за услуги на граждани. След извършване на необходимата проверка, подателят на жалбата ще бъде уведомен възможно най-бързо на посочения в нея адрес и телефон.

#### **IX. НОРМАТИВНИ ДОКУМЕНТИ, РЕГЛАМЕНТИРАЩИ ДЕЙНОСТТА НА ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ - ПЪРВОМАЙ:**

- Конституция на Република България;
- Административно-процесуален кодекс;
- Закон за местното самоуправление и местната администрация;
- Закон за местните данъци и такси;
- Закон за гражданската регистрация;
- 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 обществените поръчки;
- Закон за устройство на територията;
- Закон за публичните финанси;
- Закон за общинската собственост;
- Закон за управление на отпадъците;
- Закон за регионалното развитие.
- Наредба за административното обслужване;
- Други нормативни актове, регламентиращи дейността на Общинска администрация - гр. Първомай

#### **X. 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.

#### **XI. 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 Първомай със заповед № РД 15-158/27.03.2015 г. и е публикувана на сайта на община Първомай.

Настоящата харта влиза в сила от датата на утвърждаването ѝ.