

ХАРТА НА КЛИЕНТА НА ОБЩИНА ПЪРВОМАЙ

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 и на телефони – 0336/62325, 0336664425;

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.escom.bg и на официалния сайт на Община Първомай 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 срочното 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 - obaparv@parvomai.escom.bg

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