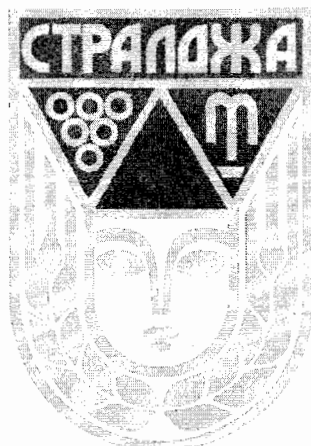


УТВЕРДИЛ  
АТАНАС КИРОВ  
КМЕТ НА ОБЩИНА СТРАЛДЖА



## ХАРТА

НА КЛИЕНТА И СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ  
В ОБЩИНА СТРАЛДЖА

СТРАЛДЖА, 2020 Г.

## УВАЖАЕМИ ГРАЖДАНИ,

Настоящата Харта на клиента не е юридически документ и не създава юридически права и задължения. Нейното предназначение е да Ви подпомогне да разберете и защитите своите права, както и да изисквате от нас по-добро и качествено административно обслужване. Желанието на Общинска администрация гр. Стралджа е тази Харта да се превърне в действащ документ, който периодично ще се преразглежда и актуализира, съобразно настъпилите промени в дейността ни и в отговор на Вашите изисквания.

Местното самоуправление се изразява в правото и реалната възможност на гражданите и избраните от тях органи да решават самостоятелно всички въпроси от местно значение, които законът е предоставил в тяхната компетентност.

Дейността на общинската администрация се основава на принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и координация. Следвайки тези принципи и считайки, че органите на местното самоуправление са една от главните основи на всяко демократично устройство, предлагаме на Вашето внимание настоящата Харта на клиента.

Целта ни е да разясним на потребителите на услуги какво могат да очакват от нашата администрация, как могат да го получат, какви са техните права на клиенти и как могат да ги защитят. Проучвайки техните мнения и препоръки, да заложим съвременни и по - високи стандарти на административното обслужване, за да отговорим адекватно на потребностите им.

Вашето съдействие ще ни помогне заедно да намерим верния път в процеса на реформата.

### Основните цели, които си поставяме са:

- 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 Закона за достъп до обществена информация;
- Да спазваме стриктно Закона за защита на личните данни;
- Да Ви насърчим да изказвате мнението си за получаваните от Вас услуги.

## СТАНДАРТИ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ

### НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОБЩИНА Стралджа

Категория	СТАНДАРТ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ
Отношение	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ние се ангажираме да сме вежливи, любезни и отзивчиви към всеки потребител на административни услуги, предоставяни от Община Стралджа.</li><li>2. Ние се ангажираме да изслушаме Вашите предложения, искания, жалби и сигнали.</li><li>3. Ние се ангажираме да се отнасяме с внимание и загриженост към Вашите проблеми.</li><li>4. Ние се ангажираме, при наличие на нормативни препятствия, да търсим алтернативно решение на всеки</li></ol>

Категория	СТАНДАРТ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ
	<p>Ваш проблем, свързан с предоставяните от Община Стралджа административни услуги.</p> <p>5. Ние се ангажираме да спазваме конфиденциалност относно всички запитвания, жалби и сигнали на всеки един потребител на административни услуги, предоставяни от Община Стралджа.</p> <p>6. Ние се ангажираме да се отнасяме с професионализъм, като не проявяваме субективно отношение и спазваме принципите за равнопоставеност.</p>
Информация	<p>1. Ние се ангажираме да Ви предоставяме необходимата информация за предлаганите от Община Стралджа административни услуги в пълен обем и по достъпен за Вас начин.</p> <p>2. Ако Вашите въпроси не са от компетентността на Община Стралджа, ние се ангажираме да Ви насочим към съответното звено или институция, които могат да Ви отговорят.</p> <p>3. Всеки може да получи информация относно предоставяните от община Стралджа услуги от:</p> <p><b>- <u>Център за услуги и информация</u></b> ул. "Хемус" № 12, Община Стралджа (партер).</p> <p><b>- <u>На телефони:</u></b> 04761 69-17</p> <p><b>- <u>Страницата на Община Стралджа</u></b> в интернет: <a href="http://www.straldzha.net">www.straldzha.net</a></p> <p><b>- <u>Информационните табла:</u></b> в Център за услуги и информация.</p> <p><b><u>Приемните дни</u></b> на Кмета в Общинска администрация - всеки първи четвъртък на месеца от 14,00 до 16,30 ч. с предварително записване в Центъра за услуги и информация или на тел. 69-17;</p> <p><b><u>Приемните дни</u></b> на Кмета на общината в селата от общината : по предварително оповестен график</p> <p><b><u>Приемни дни на заместник-кметовете на община Стралджа:</u></b></p> <p>- заместник-кмет с ресор <b>„Териториално-селищно устройство, екология и проекти“</b> и <b>„Хуманитарни дейности“</b>: всеки трети четвъртък от 14.00 ч. до 16.30 ч. в Общинска администрация с предварително записване в Центъра за услуги и информация или на тел. 69-17;</p> <p>- заместник-кмет с ресор <b>„Икономически дейности, общинска собственост“</b>: : всеки четвърти четвъртък от 14.00 ч. до 16.30 ч. в Общинска</p>

Категория	СТАНДАРТ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ
	<p>администрация с предварително записване в Центъра за услуги и информация или на тел. 69-17.</p> <p><i>При записването гражданите съобщават тематиката на въпроса, който желаят да поставят пред кмета или заместник-кметовете както и телефон за обратна връзка;</i></p> <p><i>При преценка от кмета на общината, че поставеният въпрос е от компетентността на зам.кмет,гражданинът/представител на юридическото лице се насочва за среща със съответния заместник кмет.</i></p> <p>Ние се ангажираме да вземем под внимание всяко Ваше <b>предложение</b> за допълнение и/или изменение в предоставяната информация, което Вие сте отбелязали в/ чрез:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Раздел „Мнения и сигнали”на интернет-страницата;</li> <li>- писмен сигнал, подаден в кутията във фойето на общината или в Центъра за услуги и информация ;</li> <li>- попълнена анкетна карта /формулярът е на Ваше разположение в Центъра за услуги и информация/;</li> <li>. лично съобщение в официалната страница на Община Стралджа в социалната мрежа – Facebook.</li> </ul> <p><b>Ние се ангажираме да Ви предоставяме информация чрез:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Интернет страницата си – рубрика „Новини”;</li> <li>- Чрез общинския вестник „Стралджански вести”;</li> <li>- Регионалните медии.</li> <li>- Официалната страница на Община Стралджа в социалната мрежа – Facebook.</li> </ul>
<b>Равнопоставеност</b>	<p>Ние се ангажираме да предоставим еднакъв достъп до услугите ни и равнопоставено отношение към всеки, който търси административна услуга, независимо от социално положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност или религиозни убеждения.</p>
<b>Прозрачност</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ние се ангажираме да осигуряваме прозрачна процедура за приемане, обработване и докладване на искания, предложения, сигнали и жалби на граждани.</li> <li>2. Ние се ангажираме да предоставим ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация, обяснения и образци, удовлетворяващи потребностите на гражданите, търсещи административна услуга.</li> <li>3. Вие винаги ще бъдете уведомявани за името на служителя, с когото разговаряте по телефона.</li> <li>4. Вие винаги ще имате информация за име, длъжност и структурно звено на служителя, който Ви обслужва от</li> </ol>

Категория	СТАНДАРТ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ
	<p>информационната табела /бадж/, който той носи.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Ние се ангажираме да Ви информираме за всеки възможен вариант за решаването на Вашия проблем, като Ви запознаем подробно с предимствата и недостатъците на всеки вариант.</li> <li>6. Ние се ангажираме да извършим проверка, при оплакванията относно извършването на административни услуги, както и да Ви информираме за резултатите от нея.</li> </ol>
Спазване на сроковете	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ние се ангажираме да Ви предоставим необходимата информация още при първия установен контакт с нас.</li> <li>2. Ние се ангажираме да осъществим исканата административна услуга в законно определените срокове.</li> </ol>
Обратна връзка и комуникация	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ние се ангажираме активно да търсим Вашите <b><u>искания, предложения, мнения, коментари, сигнали, жалби и оплаквания</u></b>, които можете да дадете, като използвате: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Поща;</li> <li>• Интернет-страницата на община Стралджа – рубриката „Обратна връзка“;</li> <li>• Кутията във фойето на общината;</li> <li>• Анкетни карти;</li> <li>• Приемните дни на кмета и заместник-кметовете;</li> </ul> </li> <li>2. Ние се ангажираме да анализираме Вашите предложения, искания, жалби, коментари, похвали и оплаквания и да предприемаме съответните действия, когато те са в компетенциите на Община Стралджа.</li> <li>3. Ние се ангажираме да отговорим писмено на подадените в писмена форма искания, предложения, сигнали, жалби/протести, отнасящи се до работата на кмета, заместник-кметовете, кметовете на кметства и кметските наместници, както и общинската администрация на община Стралджа в 7-дневен срок от постановяването на решение.</li> </ol>
Отговорност	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ние се ангажираме да измерваме удовлетвореността на потребителите на административни услуги от нашата дейност и да предприемаме необходимите действия за повишаването ѝ.</li> <li>2. Ние се ангажираме да извършваме административните услуги съобразно законите и да носим отговорност за качествено и сръчно им изпълнение.</li> </ol>
Времени стандарти	<p>За качествено и навременно обслужване сме въвели и се ангажираме да спазваме следните времеви стандарти:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. за издаване на индивидуални административни актове по АПК- до 14 дни от датата на започване на производството; административният акт по чл. 21, ал. 2 и 3 от АПК се издава до 7 дни от датата на започване на производството.</li> <li>2. за решаване на жалба срещу административен акт - в 7-дневен</li> </ol>

Категория	СТАНДАРТ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ
	<p>срок от получаване на жалбата;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. за отговор на запитвания – до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - до 14 дни;</li> <li>4. за вземане на решение по предложение – най-късно два месеца след неговото постъпване; този срок може да бъде продължен в хипотезата на чл. 118, ал.2 от АПК;</li> <li>5. за отговор на предложения - 7 дни от постановяване на решението;</li> <li>6. за препращане на предложение и сигнал до компетентния орган /администрация/ - незабавно, но не повече от 7 дни;</li> <li>7. за вземане на решение по сигнал – най-късно в двумесечен срок от постъпването му; срокът може да бъде продължен при условията на чл. 121 от АПК;</li> <li>8. за съобщаване на решение по сигнал - 7 дни от постановяване на решението;</li> <li>9. за издаване на документи по искане на друг административен орган – 5 дни;</li> <li>10. за разглеждане на заявление за достъп до обществена информация и постановяване на решение по заявление за достъп до обществена информация - до 14 дни след датата на регистриране;</li> <li>11. ако в предвидения срок не получите отговор от общинска администрация, попадате в случаите на т.н. „мълчалив отказ”. Това е ситуация, при която липсата на отговор се приравнява на изричен отказ, който може да се обжалва от Вас пред Административен съд по реда на АПК.</li> <li>12. човек без уговорена среща трябва да чака, за да бъде приет и изслушан или време за чакане във фронт офиса – не повече от 20 минути;</li> <li>13. за отговор на телефонни обаждания на специално определени телефони за запитвания – 10 минути.</li> </ol> <p>- Конкретните административни услуги се изпълняват в сроковете, определени в съответните закони и подзаконовни актове. За Ваше улеснение те са разписани в Списък на услугите, извършвани от Община Стралджа, който е достъпен чрез:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- страницата на Общината в Интернет на адрес: <a href="http://www.straldzha.net">www.straldzha.net</a>;</li> <li>- Център за услуги и информация.</li> </ul>

Ако Вие имате оплаквания, ние искаме да знаем за това.

**По жалба срещу незаконни, неправилни, или пораждащи съмнения 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 посоченият 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;
- Общинската администрация си запазва правото да не дава отговори на въпроси, сигнали, жалби и оплаквания, които съдържат нецензурни изрази, немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на институцията;
- Общинската администрация няма право да дава отговор на въпроси, свързани със защита на личните данни и класифицираната информация.

Подадените сигнали и предложения чрез:

- Анкетната-карта;
- Рубриката „Обратна връзка“ на интернет страницата и форума,

относно административното обслужване в община Стралджа се обобщават, анализират и докладват ежемесечно на кмета и секретаря на община Стралджа. Всяко едно конструктивно предложение или мнение, получено от гражданите ще доведе до действия от наша страна относно приемането и прилагането им.

Ние работим в услуга на Гражданите. 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 - Стралджа.

**Хартата е утвърдена със заповед на Кмета на Община Стралджа № 3-66/04.02.2014г. . изм. със Заповед №3-410/09.06.2016г. и Заповед №3-6/02.01.202г.**