

ОБЩИНА КАРНОБАТ

ХАРТА НА КЛИЕНТА

Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване



ВЪВЕДЕНИЕ:

Основната цел на настоящата Харта на клиента е да се подобри достъпа на потребителите до административни услуги и да спомогне за повишаване качеството на административното обслужване в Община Карнобат. Този документ не е закон или наредба, той не създава права или задължения. Неговото предназначение е да помогне на гражданите да изискват по-добро и качествено административно обслужване, да разбират и защитават правата си по-добре, както и да насърчава служителите в администрацията към по-любезно, отговорно и отзивчиво поведение.

Хартата разяснява накратко правата и задълженията на гражданите, както и пътищата за осъществяване на връзка с администрацията. За постигане на по-ефективна и ефикасна работа на общинска администрация се нуждаем от Вашето съдействие, критика и препоръки.

Водени от стремежа да отговорим на повишените изисквания за модерна държавна администрация актуализирахме, допълнихме и коригирахме тази Харта, за да отговорим по-пълно на Вашите потребности.

Общинската администрация е разработила и внедрила Система за управление на качеството, оценена по изискванията на БДС EN ISO 9001:2015 с обхват „Общинско самоуправление. Административно, правни и информационни услуги на граждани и юридически лица. Управление на въздействието върху околната среда.“ Използваме автоматизираната система „АКСТЪР“ за контрол върху всички входящи и изходящи документи в общинска администрация и проследяване на тяхното изпълнение.

Главна цел на Ръководството на Община Карнобат е да осигури качествени административни услуги на физически и юридически лица, с които да удовлетвори нуждите и очакванията на гражданите от общината в условията на законосъобразност в управлението, прозрачност, откритост, достъпност и отговорност.

Следвайки тази цел предлагаме настоящата Харта на клиента и нашите стандарти за административно обслужване.

Основните цели, които си поставяме, са:

- да осигурим лесен достъп до услугите като публикуваме пълна информация за необходими документи, срокове и такси;
- да предоставяме услуги с високо качество, отговарящи на стандартите за административно обслужване и действащите нормативни актове;

- да Ви осигурим възможност за добра комуникация с любезни и добре информирани служители в условията на прозрачност и отзивчивост;

- да Ви насърчим да изказвате мнението си за получаваните от Вас услуги, за да оптимизираме дейността си.

Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:

► Лесен и еднакъв достъп до нашите услуги:

- Центърът за административно обслужване (ЦАО) се намира в гр. Карнобат, бул. „България“ 12 и е с работно време от 8,30 часа до 17,30 часа, без почивка.

- Център за административно обслужване (ЦАО) е обозначен с указателни табели на входа на български език и английски език, както и табели на всички работни места, за работното време и местата за плащане.

- Служебното помещение, в което се осигурява административно обслужване, е достъпно за възрастни хора, хора с увреждания и намалена подвижност, пригодено е за инвалидни и детски колички.

- На Ваше разположение са осигурени места за сядане, маси и пособия за попълване на документи, възможност за копиране.

- На пропуски на нашата администрация ще бъдете насочени към най-подходящия специалист.

- На Интернет страницата на Общината karnobat-ob.bg ще намерите информация за административните услуги, телефони за връзка, банкови сметки и различните канали за достъп до администрацията. Ще научите актуални новини, обяви и др.

- В Общината има информационно табло, на което е изложена най-важната и актуализирана информация, която би Ви била полезна.

- Поставени са указателни табели за местоположението на всеки отдел, на входа на всеки кабинет са изписани имената на служителите, които Ви обслужват.

- В Центъра за административно обслужване са поставени кутии за сигнали и жалби до кмета, за сигнали за корупция и писмени предложения до Общински съвет.

- В близост до сградата на общината има паркинг, включително за хора с увреждания, като мястото е обозначено със съответния знак.

- Кметът на Община Карнобат приема всеки понеделник от 13,30 – 16,00 часа след предварително записване.

- В служебните помещения е осигурена възможност за ползване на безплатен интернет.

► Внимателно и любезно обслужване:

- Служителите, които Ви обслужват, носят карти с името и длъжността си.

- При водене на телефонни разговори служителите се представят със собствено и фамилно име и съобщават звеното, към което принадлежат.

- Нашите служители са ангажирани да Ви изслушват с внимание, да Ви дадат отговор във възможно най-кратки срокове, като отговорът ще бъде ясен, пълен и точен.

- Ние изискваме единствено документите, които са относими към работата по Вашето досие и се стараем техния брой да е минимален. Осигуряваме служебни документи, които се издават в нашата администрация.

- Ние Ви обслужваме при условията на пълна конфиденциалност като гарантираме защитата на личните ви данни.

► **Достъпна информация относно административното обслужване:**

● На интернет страницата на администрацията се поддържа секция „Административно обслужване“, в която ще намерите информация за всички предоставяни от общинска администрация услуги, чийто наименования са съобразени с унифицираните наименования на услугите в Административния регистър на Министерски съвет.

● Готови сме за общуване с Вас чрез множество начини – чрез лични срещи, по телефон, факс, по пощата, интернет, e_mail. Нужно е само да посочите по какъв начин желаете да се осъществи обратната връзка и не забравяйте да посочите електронен или пощенски адрес и телефон.

● На електронната ни страница сме посочили конкретен срок за изпълнение на всяка от административните услуги, осъществявани в нашата администрация и се ангажираме със спазването на тези срокове.

● В случай, че не сте доволни от качеството или срока на обслужване на някой от нашите служители, имате право да подадете жалба до прекия му или ресорен ръководител. Гарантираме, че всяко такова оплакване, когато не е анонимно или недоказано, се разглежда по вътрешни правила на Община Карнобат.

● Отнасяме се с внимание към четливостта и яснотата на нашите формуляри и кореспонденция.

● Готови сме да осигурим преводач от английски език при обслужване на лица, които не владеят български език.

► **Законосъобразни срокове за отговор и съобщаване:**

● При запитвания от общ характер, които информират гражданите отговаряме веднага или не по-късно от 20 минути, ако запитванията са постъпили устно - на място или по телефон.

● При запитвания по пощата или електронната поща – до 5 работни дни.

● Сроковете на всички извършвани услуги от общинска администрация са регламентирани и съобразени с Административнопроцесуалния кодекс.

● В максимален срок до 1 месец ние предоставяме на Вашата кореспонденция точен отговор или съобщение какво налага забавяне, съобщение кога и на кой орган е било препратено Вашето искане, ако то не попада в правомощията на Кмета на Общината. За да се съкрати срокът за отговор, поставяйте точно формулирани искания и по възможност предоставяйте оригинали на приложените документи, ако те се намират у Вас, освен ако Общината не разполага с тях и не ги предоставя служебно.

► **Вслушваме се във вашето мнение:**

● Редовно Ви питаме за вашите очаквания и удовлетвореността ви относно качеството на административното обслужване. При напускане на Центъра за административно обслужване може да попълните анкета, като Ви предоставяме и възможност да вземете участие във формулирането на въпросите, които бихте искали да бъдат включени в нея.

● Ние отчитаме и огласяваме резултатите от действията за подобряване на обслужването.

Уважаеми потребители,

Вие имате право да отправяте искания, молби или жалби до Общинска администрация-Карнобат.

Вариантите в които можете да очаквате отговори от нас са следните:

● Писмо, в което Ви уведомяваме за предприетите мерки за разрешаване на Вашия проблем. В горната част на писмото има отбелязан входящ номер, под който е постъпило Вашето искане, чрез този номер лесно и бързо в административния център могат да направят справка за движение на преписката Ви.

● Писмо, с което Ви уведомяваме, че исканата административна услуга или съдействие е извън правомощията на Кмета на общината. Със същото писмо ще бъдете уведомени, че жалбата Ви е препратена до компетентния да я разгледа орган. Това Ви спестява ангажимента да отправите повторно същото искане.

● Може да получите съобщение, че исканият от Вас документ или удостоверение е изготвено, времето и мястото, в което можете да го получите. Не забравяйте винаги да носите със себе си документ за самоличност.

Индивидуалните административни актове, издадени от Кмета на общината, могат да бъдат обжалвани по административен ред пред Областния управител на област Бургас или директно по съдебен ред пред Административен съд – Бургас, по реда на Административнопроцесуалния кодекс.

► **Как се обжалва един административен акт:**

В 14- дневен срок след съобщаването за изготвен административен акт или след изтичане на 1 (един) месец, в случаите на „мълчалив отказ“, можете да подадете писмена жалба до областния управител или Административен съд – Бургас. Жалбата се подава чрез общината, което означава, че можете да я подадете на същото място, на което сте подали и искането си.

Кметът на общината незабавно изпраща преписката на областния управител, ако няма основания за преразглеждане на случая.

Административният акт може да се обжалва и по съдебен ред. В 3 (три) дневен срок Кметът на общината е длъжен да окомплектова и изпрати до Административен съд Вашата жалба, цялата преписка, включително и оспорвания акт, като Ви уведоми за това.

След насрочване на делото Административният съд ще Ви уведоми чрез призовка за започване на производството.

**БЛАГОДАРИМ ВИ ЗА ВАШЕТО УЧТИВО ОТНОШЕНИЕ,
ТЪРПЕНИЕ И РАЗБИРАНЕ ПРИ КОМУНИКАЦИЯТА С НАС!**

● Хартата на клиента ще се актуализира при промяна в дейностите и при необходимост да отговори на Вашите потребности.

Хартата е утвърдена със Заповед № РД – 426 от 03.07.2015 г. на Кмета на Община Карнобат.

Хартата е актуализирана със Заповед № РД – 183 от 23.03.2021 г. на Кмета на Община Карнобат.