



---

---

Гр.Вълчи дол

Област Варна

**ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ**

---

---

тел.05131/23-13 - кмет; 27-20 - зам.-кмет; централа 23-15; факс 05131/34-50  
9280 гр.Вълчи дол, пл."Хр.Ботев"№1; e-mail: oba\_valchidol@mail.bg

---

---

## **ХАРТА НА КЛИЕНТА**

### **И СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

#### **ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

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

#### **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;

За осъществяване на тези цели ние имаме нужда от Вашето съдействие и бихме оценили високо всяко изказано от Вас мнение, критика или препоръка.

#### **СТАНДАРТИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖДАНЕ**

##### **Отношение към Вас, клиенти:**

- Да Ви предоставяме еднакъв достъп до услугите;
- Да имаме равнопоставено отношение към всички Вас;
- Да спазваме конфиденциалност, относно запитвания и жалби, на всеки един от Вас

и всичко това независимо от Вашите потребности, социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения.

- Да постигаме високо качество на предоставяните услуги, като намалим личните Ви разходи и време за получаването им и осигурим добро отношение и желание за съдействие от страна на служителите, които Ви обслужват;
- 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 на Закона за достъп до обществена информация;
- Да спазваме стриктно Закона за защита на личните данни;
- Да работим съвместно с други организации за предоставяне на усъвършенствани, комплексни услуги, съобразени с Вашите изисквания.

#### **Информация за Вас, клиенти:**

- При директната ни комуникация да Ви предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация по начин, удовлетворяващ Вашите изисквания;
- Ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация, отговаряща на потребностите Ви ще получавате и от информационните табла, намиращи се в Община Вълчи дол, от Интернет-страницата на Община Вълчи дол <http://valchidol-bg.com>;
- За Вас сме подготвили ясни и лесно разбираеми формуляри и заявления, за да се опрости процеса на обслужване;
- 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 и длъжността му.

#### **При комуникацията си с Вас, клиенти:**

- Чрез ясни, лесно разбираеми, пълни и точни обяснения и консултации да удовлетворяваме Вашите потребности;
- При запитвания от Ваша страна, устните или писмените ни отговори да бъдат ясни, лесно разбираеми, пълни и точни.

#### **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 в Общинска администрация гр.Вълчи дол, пл. "Христо Ботев" № 1:

- "Център за услуги и информация на гражданите" /ЦУИГ/;
- Дирекция „Устройство на територията и общинска собственост“;
- Дирекция „Местни данъци, такси и неданъчни приходи“;
- Интернет страницата на Общината - <http://valchidol-bg.com>, където ще намерите информация за административните услуги, структурата на общинската администрация, телефони за връзка, електронни адреси, анкета за нивото и качеството на административното обслужване, актуални новини, обяви и др. електронни услуги;
- Кутия във фойето на ОБА за писмени сигнали, анкети, похвали и жалби;
- Информационните табла на Общината и в ЦУИГ;

Работното време на ОБА, кметствата и кметските наместничества е от 08:00 до 12:00 и от 13:00 до 17:00 часа. Съгласно чл.10 ал.4 от Наредба за административното обслужване, в случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на звеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време. Същото важи и за обедната почивка.

· Телефони на Община Вълчи дол - централа 05131/ 23-13;

· Горещ телефон – 05131/ 22-40;

· Приемни дни:

- Председател на Общински съвет- понеделник от 13.00 до 17.00 часа;

- Кмет на Общината – вторник от 13.00 часа до 17.00 часа;

- Заместник-кмет по образование и социални дейности – сряда от 13:00 часа до 17:00 часа;

- Заместник-кмет по териториално развитие – четвъртък от 13:00 часа до 17:00 часа;

· Електронна поща: [oba\\_valchidol@mail.bg](mailto:oba_valchidol@mail.bg)

· Поща - на адрес: Община Вълчи дол, пл. “Христо Ботев” № 1

· В открита и предразполагаща обстановка Вие, клиенти, ще получавате дължимото внимание и уважение в получаването на административно 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.

#### **Спазване на срокове:**

- Сроковете на предоставяните от нас административните услуги са описани в списъците за административните услуги, които всеки един от Вас може да намери в Информационен център за административно обслужване и на интернет – адреса 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.

- 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.

Ако в предвидения срок не получите отговор от общинска администрация, попадате в случаите на т. н. "мълчалив отказ". Това е ситуацията, при която липсата на отговор се приравнява на изричен отказ, който може да се обжалва от Вас пред Административния съд.

- Ние се ангажираме да Ви предоставим необходимата информация още при първия установен контакт с нас;
- Ние се ангажираме да осъществим исканата административна услуга в законоопределените срокове;
- Ще Ви уведомяваме, когато срокът се налага да бъде удължен, за причините и крайния срок, в който ще получите отговор.

#### **Механизми за обратната връзка от клиента:**

- Анкетна карта за изразяване становище на гражданите по качеството на административните услуги;
- Ние се ангажираме да анализираме Вашите предложения, коментари, похвали и оплаквания и да предприемаме съответните действия, когато те са в компетенциите на Община Вълчи дол;
- Ние се ангажираме да отговорим писмено на всеки, подаден в писмена форма сигнал и/или жалба от Вас по повод лошо администриране в 14-дневен срок от получаването.

#### **А 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.

#### **Отговорност и отчетност:**

- Ние се ангажираме да измерваме 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 качеството 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.

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

По жалба срещу незаконни, неправилни, или пораждащи съмнение 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 посочения срок, писмено ще уведомим жалбоподателя за причините или необходимите допълнителни действия, както и за окончателния срок за отговор.

### **НОРМАТИВНИ АКТОВЕ, ОПРЕДЕЛЯЩИ ПРАВАТА НА КЛИЕНТА:**

- Конституция на Република България;
- Административнопроцесуален кодекс;
- 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 гражданската регистрация;
- Закон за местното самоуправление и местната администрация;
- Закон за местните данъци и такси;
- Закон за защита на потребителите;
- Други вътрешни нормативни актове, регламентиращи дейността на Общинска администрация - Вълчи дол.

### **ДОСТЪП ДО ОБЩЕСТВЕНА ИНФОРМАЦИЯ**

Обществена информация е всяка информация, свързана с обществения живот в Р България, която дава възможност на гражданите да си съставят собствено мнение относно дейността на администрацията.

Достъпът до обществена информация се предоставя въз основа на писмено заявление. Заявлението се разглежда от Общинска администрация – Вълчи дол във възможно най – кратък срок, но не по – късно от 14 дни. След този срок следва да бъдете уведомени писмено за решението за предоставяне на информация или отказ за достъп.

#### **Кога може да Ви бъде отказан достъп?**

1. Когато исканата от Вас информация е класифицирана информация, представляваща държавна или служебна тайна;
2. Когато е свързана с оперативната подготовка на актовете на Общинска администрация – Вълчи дол и няма самостоятелно значение;
3. Когато засяга интересите на трето лице и няма негово изрично съгласие за предоставяне;

4. Когато до информацията Ви е бил разрешен достъп през предходните шест месеца;

Когато в Общинска администрация – Вълчи дол не се съхранява исканата от Вас информация, ние препращаме Вашето заявление до компетентния орган, ако имаме данни кой я съхранява. При липса на такава възможност Ви уведомяваме за невъзможността да Ви бъде предоставена исканата информация.

## **ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ**

Лични данни са всяка информация за физическо лице, която разкрива неговата физическа, психологическа, умствена, семейна, икономическа, културна или обществена идентичност. Общинска администрация – Вълчи дол е длъжна и се ангажира да предприеме необходимите технически и организационни мерки, за да защити Вашите лични данни от нерегламентирано използване.

Вие имате право да отправите писмено заявление до Общинска администрация Вълчи дол, с което можете да искате:

- потвърждение за съществуване на лични данни, отнасящи се до Вас;
- актуализиране или поправяне на данни;
- да се обоснове законосъобразността на обработване на личните Ви данни;
- да се забрани на Общинска администрация Вълчи дол да предоставя изцяло или частично обработените Ви лични данни за търговска информация, реклама или пазарно проучване;
- да поискате да бъдете информирани, преди личните Ви данни да се разкрият за първи път.

### **Предоставяне на лични данни на трети лица се допуска когато :**

- съответното лице изрично е дало съгласието си;
- източниците на данни са публични регистри или документи, съдържащи обществена информация;
- във връзка със защитата на живота и здравето на съответното физическо лице, както и когато неговото състояние не му позволява да даде съгласие или съществуват законни пречки за това;
- е необходимо на органите на съдебната и изпълнителната власт и за защита на конкуренцията и потребителите и това е установено със закон;
- са необходими за целите на научни изследвания или за статистически цели и данните са анонимни.

Срокът за вземане на решението по искане за достъп до личните данни е 14 дни, а когато искането е за достъп до лични данни на трети лица – 30 дни.

### **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 Вълчи дол. 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 - Вълчи дол.

Периодично Хартата на клиента ще се актуализира, за да бъде в съответствие с настъпилите изменения в нашите дейности и за да отговаря на променящите се потребности на потребителите ни.