**** ОБЩИНА ДРЯНОВО

ХАРТА НА КЛИЕНТА

И

СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

В ОБЩИНА ДРЯНОВО

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

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

Адмнинистративнопроцесуален кодекс, Закон за администрацията, Наредба за административното обслужване, Закон за ограничаване на административното регулиране и административния контрол върху стопанската дейност, Закон за електронното управление и подзаконовите актове по прилагането им, са нормативни актове, имащи за предмет изграждането на нова система, която да подобри административното обслужване, даващи рамката и насоките за неговото развитие. 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 ми.

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.

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 ОБСЛУЖВАНЕ

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 обществена информация;

• Да спазваме стриктно Закона за защита на личните данни;

• Да работим съвместно с други административни органи за предоставяне на комплексно административно обслужване.

Информация за Вас, клиенти:

* При директната ни комуникация да Ви предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация по начин, удовлетворяващ Вашите изисквания;
* Ясна, разбираема, пълна и точна информация, отговаряща на потребностите Ви ще получавате и от информационното табло, от киоск-терминала в Центъра за услуги и информация на гражданите, намиращи се в сградата на Община Дряново, и от Интернет страницата на Община Дряново [www.dryanovo.bg](http://www.dryanovo.bg);
* 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 работа и Вие можете да го идентифицирате от служебния му бадж, на който са изписани имената, длъжността и звеното, към което принадлежи.

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:

Център за услуги и информация на гражданите - 5370 гр. Дряново, ул. Бачо Киро № 19;

Телефони: 0676/72962, 72964, 72965, вътр. 116, факс 0676/74303;

Електронна поща: [dryanovo@dryanovo.bg](mailto:dryanovo@dryanovo.bg), [aio@dryanovo.bg](mailto:aio@dryanovo.bg);

Работно време на Общинска администрация Дряново - 08.00 до 12.00 и от 13.00 до 17.00 ч., всеки работен ден;

Приемен ден на кмета на общината - вторник от 10.00 до 12.00 часа;

Киоск-терминал в ЦУИГ;

Информационно табло в сградата на Общинска администрация - Дряново;

Подробности за извършваните административни услуги може да намерите на интернет страницата на общината: [www.dryanovo.bg](http://www.dryanovo.bg)

Уважаеми клиенти,

От края на 2014 година в Общинска администрация - Дряново са внедрени и функционират следните ***електронни услуги***:

Издаване на удостоверение за платен данък върху превозни средства;

Издаване на удостоверение за наличие или липса на задължения по ЗМДТ;

Издаване на удостоверение за декларирани данни;

Издаване на заверено копие на подадени данъчни декларации;

Издаване на дубликат от квитанция за платени данъци и такси;

Издаване на удостоверение за семейно положение, съпруг/а, деца;

Издаване на удостоверение за постоянен адрес при вече регистриран постоянен адрес;

Издаване на удостоверение за настоящ адрес при вече регистриран настоящ адрес;

Издаване на удостоверение за раждане-дубликат;

Издаване на удостоверение за сключен граждански брак-дубликат.

Достъпът до тях се осъществява чрез банер „Електронни услуги“ на официалния сайт на Община Дряново, като за заявяването им е задължително да притежавате електронен подпис.

С цел прилагане на принципа на комплексното административно обслужване /КАО/ от 25.03.2015 г. в Общинска администрация - Дряново не се изискват информация или документи, които са налични при нас и ние ги осигуряваме служебно.

С цел гарантиране на равен достъп и различни форми за достъп до административните услуги, Общинска администрация Дряново приема писмени и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт, във връзка с извършваните административни услуги.

Исканията могат да бъдат подадени по един от следните начини:

* На място в Центъра за услуги и информация в Общинската администрация.
* Чрез лицензиран пощенски оператор;
* По електронен път на e-mail адрес: [dryanovo@dryanovo.bg](mailto:dryanovo@dryanovo.bg), [aio@dryanovo.bg](mailto:aio@dryanovo.bg)

Надяваме се, че чрез различните канали за заявяване на искания за административни услуги, ще бъдем максимално полезни за Вас и ще Ви осигурим по-качествено и отговарящо на съвременните тенденции административно обслужване.

**Ще ви информираме за:**

* Документи, които следва да представите за извършване на исканата от вас услуга;
* Имената на служителите, които ще се ангажирани с извършването на услугата и служебните им телефони за контакт с тях;
* Срок за извършване на услугата и таксата или цената, ако има такава;
* Начините, по които можете да отправите своите молби, жалби или предложения, към кого следва да бъдат отнесени и срока, в който ще получите отговор;
* Ако вашите въпроси не са от компетенцията на нашата администрация, ще Ви насочим към институцията, към която следва да ги отнесете;
* Ще Ви помогнем да попълните бързо необходимите формуляри;
* При възникване на проблем, ще ви информираме за причината и очаквания краен срок за разрешаването му;
* В ЦУИГ ще бъдете насочени към подходящия служител;
* За да си спестите време, можете предварително да уговорите среща с необходимия ви служител;
* Информационното табло ще ви помогне да се запознаете с най-важната информация, която би ви била полезна;

Спазване на срокове:

* Срок за отговор на запитвания, постъпили по пощата или електронната поща - до 7 дни.
* Когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - до 14 дни.
* По искане за издаване на индивидуален административен акт **-** срокът е съгласно чл. 57 от АПК.
* По искане за извършване на административна услуга, която не е свързана с издаване на индивидуален административен акт - до 30 дни.
* При искане за достъп до обществена информация - до 14 дни.
* Предложенията и сигналите, които не са от компетентността на кмета на общината, се препращат не по-късно от 7 дни от постъпването им до съответните компетентни органи, с изключение на случаите, в които се установи, че проблемът вече е поставен и пред тях. За препращането се уведомява направилият предложението или сигнала.
* Решение по предложение или сигнал на гражданите и организациите се взема най-късно 2 месеца след неговото постъпване и се съобщава в 7-дневен срок на подателя. При сложни въпроси, срокът за вземане на решение по направено предложение може да се удължи до 6 месеца, за което се съобщава на подателя. Когато особено важни причини налагат, срокът за вземане на решение по подаден сигнал може да бъде продължен, но с не повече от един месец, за което се уведомява подателят.
* Решенията по направените предложения и подадените сигнали не подлежат на обжалване.
* Решението по подаден сигнал се изпълнява в едномесечен срок от постановяването му. По изключение, когато това се налага по особено важни причини, срокът може да бъде продължен, но с не повече от два месеца, за което се уведомява подателят.
* 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;
* Книга за мнения и предложения на гражданите;
* Система за Експресно Мнение и Качествено Обслужване на гражданите /СЕМКО/;
* Ние се ангажираме активно да търсим Вашите предложения, мнения, коментари, сигнали и оплаквания, които можете да дадете, като използвате вече споменатите различни канали за достъп;
* Ние се ангажираме да анализираме Вашите предложения, коментари, похвали и оплаквания и да предприемаме съответните действия, когато те са в компетенциите на Община Дряново;
* Ние се ангажираме да отговорим писмено на всяка, подадена в писмена форма сигнал и/или жалба от Вас по повод лошо администриране.

А от Вас, уважаеми 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 й;
* Ние се ангажираме да извършваме административните услуги съобразно законите и да носим отговорност за качественото 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.

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 Дряново. Добросъвестното изпълнение на служебните ни задължения говори за висококачествена администрация и удовлетворени потребители. Условията на бързоразвиващата се администрация налагат общинската администрация да реагира адекватно на промените с минимизиране на рисковете. Всички стандарти на административното обслужване са нормативно регламентирани от закони и подзаконови нормативни актове, както и от наредби, приети от Общински съвет - Дряново.

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.

Хартата е утвърдена със заповед № 491 от **28. 10. 2005 г.** на к**мета на oбщина Дряново.**

**Дата на актуализиране: 10.03. 2009 г.**

**Дата на актуализиране: 12.05. 2015 г.**