



ОБЩИНА КНЕЖА

5835 гр. Кнежа ул. "М. Боев" 69 тел. 09132/7136 факс: 09132/7007
E-mail: obstina_kneja@abv.bg, contacts@obstinaknezha.com, www.kneja.acstre.com

Утвърждавам:

Симеон Шарабански – Кмет на община Кнежа



ХАРТА НА КЛИЕНТА И СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА КНЕЖА

2015 година

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Главната цел на провежданата от Ръководството на община Кнежа политика по качеството е удовлетворяване на нуждите и очакванията на гражданите от общината чрез предлагане на качествени административни услуги на населението и юридическите лица, законосъобразност в управлението на общинската собственост и местната политика в условията на прозрачност, ефективност и ефикасност в действията на свободна от корупция администрация. Дейността на администрацията се основава на принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и координация.

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

II. ОСНОВНИ ЦЕЛИ НА ХАРТАТА

- да подобрим достъпа до услуги, като подробно Ви информираме за Вашите права, за това откъде и как можете да получите съответните административни услуги;
- постигане на високо качество на предоставяните услуги, като намалим личните Ви разходи и време за получаване на услуги и осигурим добро отношение и желание за съдействие от страна на служителите, които Ви обслужват;
- постигане на прозрачност и отзивчивост, като Ви осигурим възможност за комуникация с любезни и добре информирани служители по време на целия процес на административното обслужване;
- да Ви насърчим да изказвате мнението си за получаваните от Вас услуги.
- намаляване възможностите за корупция, както и възможностите за обвинения в корупция.
- 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.

III. СТАНДАРТИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖДАНЕ

Комплексно административно обслужване

Въвеждането на комплексно административно обслужване в община Кнежа цели да допринесе за:

- Предоставяне на качествени услуги с по-голяма ефективност
- Повишаване на удовлетвореността на гражданите и организациите
- Намаляване на административната тежест
- Намаляване на възможностите за корупционни практики

С предоставянето на 52 административни услуги в общинска администрация Кнежа се указва въвеждането на служебното начало при предоставяне на услуги на гражданите, съобразено със срока визиран в §12, ал.1 от АПК.

Заявяването на услуги по комплексно административно обслужване в община Кнежа се извършва по следния начин:

- На гише в ОЦУИГ в сградата на община Кнежа, ул.“Марин Боев”№69, чрез писмено заявление, подадено лично или чрез упълномощено лице;
- Устно заявление;
- По пощата с лицензиран пощенски оператор;
- По електронен път

Получаването на документ, резултат от услуга по КАО, се извършва по следния начин:

- На гише в ОЦУИГ в сградата на община Кнежа, ул.“Марин Боев”№69 лично или чрез упълномощено лице;
- По пощата с лицензиран пощенски оператор;
- По електронен път

Отношение към Вас, клиенти:

- да се държим професионално и да се отнасяме с уважение и търпение към всеки от Вас;
- да спазваме принципите на равнопоставеност към всички клиенти;
- да бъдем коректни с Вас като предложим оптимално решение за вашия проблем;
- да Ви предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация чрез различни комуникационни средства и по начин, удовлетворяващ Вашите потребности;
- да предоставяме исканите от Вас услуги в съответствие с нашите стандарти на обслужване;
- да организираме и насърчаваме въвеждането на различни канали за достъп до услугите в администрацията;
- да организираме комплексно административно обслужване при предоставяне на административните услуги;
- да спазваме конфиденциалност относно Вашите запитвания и жалби

- да Ви осигурим ясен, широко разгласен и лесно достъпен начин да предоставяте Вашите мнения, коментари, похвали и оплаквания от качеството на административното обслужване;
- да довеждаме до Вашето знание резултатите от анализа на нашата работа;
- да Ви се извиним при допусната неточност или загуба на време, възникнала от наша страна при обслужването Ви.
- Да Ви предоставяме еднакъв достъп до услугите;
- 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 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:

- като ни посетите или ни пишете на адреса на общината - гр. Кнежа, ул. "Марин Боев" № 69;
- може да използвате и телефоните на общината 09132/74-25 и 09132/71-36
- информация можете да получавате всеки работен ден от 08.30 до 17.00 часа в Центъра за услуги и информация на гражданите на общинска администрация. Подробности за извършваните от нас административни услуги, можете да намерите по всяко време чрез Интернет на адрес: <http://kneja.acstre.com>, както и от брошурите, изложени в ОЦУИГ.
- 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 сградата на общинска администрация и от Интернет-страницата на Община Кнежа <http://kneja.acstre.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, длъжността му и дирекцията към която 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 - ул. Марин Боев № 69 с работно време от понеделник до петък от 8.30 до 17.00 ч. без прекъсване;

- Стая 105, находяща се на 1 етаж в сградата на общинска администрация за плащане на данъци - ул. "Марин Боев" № 69 с работно време от понеделник до петък от 08.00 - 17.00 ч. без прекъсване;

- Интернет страница на Общината - <http://kneja.acstre.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, възможност за проверка на състоянието на обработваните в Общината Ваши документи и др. електронни услуги;

- Кутия находяща се на 1 етаж в сградата на общинска администрация за писмени сигнали, коментари, похвали, оплаквания, предложения и жалби;

- Информационни табла на източната стена на Общината;

- Телефони на Община Кнежа - централа 09132/71-36; Факс – 09132/70-07;

- Телефон -09132/73-05 за приемане на сигнали и жалби на граждани;

- Приемни дни: КМЕТ - четвъртък 14,00 часа;

- Електронна поща /раздел Контакти в сайта на Общината/;

- Поща - на адрес: Община Кнежа, ул. Марин Боев № 69, п.к 5835;
- Улеснили сме достъпа до услуги за Вас, клиенти в неравностойно положение, като сме направили рампа на западния вход на сградата на общинска администрация, ул.Марин Боев 69 за инвалидни колички;
- 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:

- Срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата или електронната поща е 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 направляият 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;

- 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 Кнежа;

- 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 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 качествено и срочно 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 поразждащи 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 Кнежа. 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 - Кнежа.

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.