



## ХАРТА НА КЛИЕНТА



февруари, 2018 г.

---

Община Гърмен, област Благоевград,  
*e-mail:* [oba\\_garmen@abv.bg](mailto:oba_garmen@abv.bg), *web page:* [www.garmen.bg](http://www.garmen.bg)

## **ВЪВЕДЕНИЕ:**

Основната цел на хартата на клиента е да се подобри качеството на административното обслужване в България. 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, 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.

## **КМЕТ НА ОБЩИНАТА И НЕГОВАТА АДМИНИСТРАЦИЯ:**

Кметът на общината е орган на местната изпълнителна власт в община Гърмен. Той ръководи цялата изпълнителна дейност на общината и от друга страна, той действа и в качеството на представител на държавната власт в общината. В тази си дейност Кметът на общината се подпомага от заместник-кметове, секретар на общината и общинска администрация – обща и специализирана.

## **УСЛУГИТЕ НА НАШАТА АДМИНИСТРАЦИЯ:**

В Общината се извършват административни услуги на граждани и организации. Видовете услуги, сроковете и таксите за извършването им са публикувани на интернет страницата на Община Гърмен ([www.garmen.bg](http://www.garmen.bg)). Информация за тях можете да потърсите и в Центъра за информация и услуги на гражданите (ЦИУГ) находящ се на партера до сградата на Общинска администрация с. Гърмен, на ул. „Първа“ №35.

## **СТАНДАРТИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ:**

Държавата и сектора на публичните услуги упражняват своята дейност стремейки се да осигурят на всички свои клиенти бързо, компетентно, безпристрастно и достъпно обслужване. Вие имате право на такова обслужване и Община Гърмен е ангажирана с конкретни стъпки за осъществяването им, за да Ви служим по-добре.

### **1. По-лесен и еднакъв достъп до нашите услуги:**

- Центърът за информация и услуги на гражданите е с работно време от 8,00 часа до 17,00 часа. От 12,00 до 13,00 има регламентирана почивка за всички служители.
- Кметът на Община Гърмен приема всеки вторник – сутрин от 9.00 до 12.00 и след обяд от 13.00 – 15.00 часа след предварително записване при техническия секретар или по тел. на 07523/20-40.

- На интернет страницата на Общината [www.garmen.bg](http://www.garmen.bg) ще намерите информация за административните услуги, телефони за връзка, банкови сметки и различните канали за достъп до администрацията. Ще научите актуални новини, обяви, ще направите справка за дължими местни данъци и др.
- В Общината има информационно табло, на което е изложена най-важната и актуализирана информация, която би Ви била полезна.
- На входа на всеки кабинет са изписани имената на служителя, който Ви обслужва.
- На партера в сградата на общинската администрация има поставена кутия за сигнали и жалби, в ЦИУГ има Книга за предложения, сигнали, оплаквания и похвали на гражданите.
- На Ваше разположение има паркинг, а ЦИУГ е достъпен за хора с увреждания.

## **2. Внимателно и любезно обслужване:**

- Служителите, които Ви обслужват, носят карти с името и длъжността си.
- 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 служебно документи, които се издават в нашата администрация.
- Ние Ви обслужваме при условията на пълна конфиденциалност като гарантираме защитата на личните ви данни.

## **3. Достъпен отговор в предварително анонсираните срокове:**

- Отнасяме се с внимание към четливостта и яснотата на нашите формуляри и кореспонденция.
- 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.
- 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 кмета на общината. Гарантираме, че всяко такова оплакване, когато не е анонимно или недоказано, се разглежда в общината.

## **4. Вслушваме се във вашето мнение:**

- Редовно Ви питаме за вашите очаквания и удовлетвореността ви относно качеството на административното обслужване. При напускане на Центъра за информация и услуги може да попълните Анкетна карта.

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

## **5. Вие имате право да отправяте искания, молби или жалби до Общинска администрация с. Гърмен.**

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

1. 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.

2. 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.

3. 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.

## **6. Срокове за отговор и съобщаване:**

веднага–при възможност;

срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата или e-mail е 7 дни; когато е необходима проверка на място или становище на друг орган – 14 дни;

При искане за издаване на индивидуален административен акт – срокът е по чл. 57 от Административно-процесуалния кодекс;

При искане за извършване на административна услуга, при която не се налага издаване на индивидуален административен акт – 30 дни;

Предложенията и сигналите, които не са от компетентността на Кмета на общината, се препращат на компетентния орган не по-късно от 7 дни, за което се уведомява писмено заявителят;

Решение по предложение или сигнал се съобщава в 7-дневен срок на подателя. Срокът може да се удължи при сложни въпроси до 6 месеца, което се съобщава на подателя;

Решенията по направени предложения или сигнали не подлежат на обжалване;

Ако в предвидения срок не получите отговор от общинска администрация, попадате в случаите на „мълчалив отказ“. Това е ситуацията, при която липсата на отговор се приравнява на изричен отказ, който може да се обжалва пред Административен съд-Благоевград.

## **7. Обжалване на административните актове:**

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

## **8. Как се обжалва един административен акт:**

1. 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 – Благоевград. Жалбата се подава чрез общината, което означава, че можете да я подадете на същото място, на което сте подали и искането си.

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

В 3 (три) дневен срок кметът на общината е длъжен да комплектува и изпрати до Административен съд Вашата жалба, цялата преписка, включително и оспорвания акт, като Ви уведоми за това.

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

### **КАКВО ОЧАКВАМЕ ОТ ВАС КЛИЕНТИ:**

- Да се отнасяте с уважение към служителите, които ви обслужват.
- Да спазвате добрите правила за поведение на обществено място като не проявявате шумно и агресивно поведение, както към служителите, така и към останалите ни клиенти.
- Да се отнасяте с доверие към възможностите, които Ви дават предоставяните услуги или информация.
- Да предоставяте пълна и точна информация, ако е необходима за извършване на съответната услуга.
- Да изразявате свободно Вашето мнение, да давате предложения, за да подобрим качеството на услугите, които предоставяме.

### **ВАЖНО Е ДА СЕ ЗНАЕ:**

- Стандартите на административно обслужване са регламентирани от закони и подзаконови нормативни актове и Наредби на Община Гърмен.
- Анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат, освен ако не е застрашено здравето или сигурността на гражданите.
- Не се разглеждат въпроси, жалби и сигнали, които съдържат нецензурни изрази и обидни изказвания.
- Общинската администрация няма право да дава отговори на въпроси, отнасящи се до лични данни и класифицирана информация.
- Хартата на клиента ще се актуализира при промяна в дейностите и при необходимост да отговори на Вашите потребности.

**Хартата е утвърдена със заповед №88 от 01.03.2018 г. на кмета на община Гърмен**