ОБЩИНА РУЕН БУРГАСКА ОБЛАСТ

8540 с. Руен
ул.”Първи май”№18
e-mail: obstina_ruen@mail.bg

телефони централа: 05944/6233
факс 05944/6476

Утвърдил:

/Съгласно Заповед № ……../……....2017г.

ИСМАИЛ ОСМАН

Кмет на община Руен

ХАРТА НА КЛИЕНТА



2017г.

ПРАВО НА ДОБРО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

/Европейски кодекс за добро поведение на администрацията/

Всеки човек има право да получи от институциите и органите на Съюза справедливо, безпристрастно и в разумен срок административно обслужване.

2. Това право включва:

- правото на всеки човек да бъде изслушан, преди срещу него да бъдат предприети каквито и да било неблагоприятни мерки;

- правото на всеки човек да има достъп до своето досие, като спазва всички законни интереси за поверителност и професионална тайна;

- задължението на администрацията да мотивира решенията си.

3. Всеки човек има правото да бъде възмезден от Общността за всички вреди, причинени от нейни органи или служители при изпълнение на техните служебни задължения в съответствие с общите принципи на законодателството на държавите-членки.

4. Всеки човек може да пише до институциите на Съюза на един от езиците на Договорите и трябва да получи отговор на същия език.

(Чл. 41 от Хартата за основните права)

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Общинска администрация при Община Руен се ръководи при осъществяване на своята дейност от принципите на законност, откритост, достъпност, самостоятелност, отговорност, координация, гарантиране интересите на населението и администрацията, както и от 12-те принципа за добро управление съгласно Стратегията за иновации и добро управление на местно ниво на Съвета на Европа.

Водени от желанието да предоставим възможно най-доброто обслужване на клиентите и да печелим тяхното доверие, реализирахме редица действия за прилагане на иновации и европейски стандарти в обслужването.

Следвайки тези принципи и стандарти, предлагаме на Вашето внимание настоящата Харта на клиента, която представя основните правила за административно обслужване в Община Руен.

Хартата на клиента определя:

1. Общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване.
2. Начините за допитване до потребителите за подобряване и отчитане на работата по прилагането на стандартите.
3. Правата на потребителите и организацията на работата със сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване.
4. Начините, по които Вие, потребителите на административни услуги, можете да изразите своята неудовлетвореност от предоставяните Ви административни услуги.
5. Възможностите за Вашето активно участие чрез мнения, препоръки и предложения за усъвършенстване на административното обслужване.

Ние се ангажираме:

- ✓ Да се отнасяме с внимание и уважение към гражданите, като зачитаме тяхното лично достойнство;

- ✓ Да осигурим равнопоставеност на клиентите при достъпа до услуги и информация, независимо от техния пол, раса, народност, етническа принадлежност, религия, здравословно състояние, образование, убеждения, възраст, семейно положение и всякакви други признаци;
- ✓ Да сме професионалисти и компетентно и отговорно да решаваме поставяните проблеми и извършваме поисканите услуги;
- ✓ Да извършваме исканите услуги и да се произнасяме по поставени въпроси, предложения и сигнали в срок;
- ✓ Да не изискваме от заявителите да предоставят информация, доказателства или документи, за които са налице данни, събирани или създавани от Община Руен като първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител;
- ✓ Да консултираме потребителите на услуги за всички възможности и последващи действия при извършване на услугата – цени, срокове, решения, възражения, оплаквания и др.;
- ✓ Да анализираме получената информация от обратната връзка с потребителите и да предприемаме необходимите действия за подобряване качеството на предоставяните услуги.

В отговор очакваме от потребителите на нашите услуги:

- ✓ Да се отнасят с уважение към служителите;
- ✓ Да се представляват лично с документ за самоличност или от други граждани или организации - с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа;
- ✓ Да предоставят коректна и пълна информация, необходима за изпълнение на съответната услуга;
- ✓ Да изберат формата и начина на подаване на заявление за извършване на услуга и за получаване на изпълнената услуга чрез предоставените от нас възможности;

- ✓ При устно заявяване на услуга да предоставят необходимата информация и подпишат съставен от служителя протокол;
- ✓ Да отправят своите жалби и сигнали за лошо или некомпетентно администриране и обслужване;
- ✓ Да не поставят повторно въпроси, по които има решение, освен ако са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства;
- ✓ Да изразяват свободно своите мнения, предложения и коментари, за да се подобри качеството на услугите.

СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

За постигането на целите на административното обслужване, определени с настоящата Харта, се задължаваме да спазваме следните стандарти:

Вие може да се свържете с нас, да получите информация и административно обслужване по следните начини:

1. Информация за предоставяните от нас административни услуги и стандарти за административно обслужване /пълното наименование на услугата, необходимите документи, дължимата такса /при наличие на такава/ и сроковете за извършване на услугата/ можете да намерите:
   - в Информационен център и административно обслужване с. Руен 8540, ул.“Първи май“ №18, в сградата на община Руен.
   - в дирекциите „Гражданско състояние и гражданска регистрация” и „Местни приходи данъци и такси”, в сградата на община Руен, както и във всяко кметство на територията на община Руен.
   - на интернет страницата на общината в раздел „Административни услуги“ – http://obstinaruen.com/

- в Административния регистър- http://iisda.government.bg/adm_services/services/from_municipality_administrations, под съответния шифър и наименование на услугата;

2. На електронната поща на общината на адрес: obshtinaruen@mail.bg, Вие имате възможност да задавате въпроси и отправяте препоръки. Писмата от тази поща се проверяват ежедневно. Въпросите, отзивите и препоръките се предават на Кмета на общината и се пренасочват към отговорните лица за отговор;
3. Анкетни карти за качеството на административното обслужване се разпространяват на хартиен носител и същите може да намерите и попълните в Информационен център и административно обслужване. Анкетната карта „Подай сигнал“ може да изтеглите от интернет страницата на общината: http://obstinaruen.com/
4. На горещия телефон за сигнали на община Руен може да подавате денонощно Вашите:

   Сигнали, жалби и предложения: **05944 6314;**
5. На място в Информационен център и административно обслужване можете да получите информация за дължимите от Вас местни данъци и такси, както и да ги заплатите.

6. Информация и възможност за връзка със служителите от общинска администрация Руен може да бъде получена:

- на телефон: **05944 6233**;
- на партера на сградата на община Руен е поставена Информационна табела, на която е изложена най-важната и актуална информация.

7. Във връзка с прилагането на комплексно административно обслужване при предоставяне на административни услуги, Вие имате възможност да изберете канала или пътя, по който искате да бъде извършена и доставена административната услуга.

Когато искането се отнася за комплексно административно обслужване, то може да бъде подадено до всеки административен орган, който участва в него. Административният орган, пред който е подадено искането, образува производството. Взаимодействието с другите административни органи се

осъществява по реда на наредбата по чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията.

Вие може да заявите административна услуга и да получите документа, резултат от нея по начин, удобен за Вас, както следва:

1. Можете да подадете заявление за желаната от Вас услуга по следния начин:

- **на място, лично или чрез упълномощен представител** в Информационен център и административно обслужване, чрез подаване на писмено заявление. Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в Информационен център и административно обслужване в сградата на община Руен. В интернет страницата на общината в секция „Административни услуги“ са публикувани всички заявления/искания, които може да изтеглите и попълните предварително - http://obstinaruen.com/ ;
- **устно, като Вашето искане ще бъде прието от служител** на Информационен център и административно обслужване, който писмено ще отбележи внасянето му. Исканията, внесени устно, се отразяват с протокол, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, след което се регистрират по общия ред, съгласно чл. 29, ал.5 от АПК, Инструкции за работа с деловодната система в община Руен;
- **чрез лицензиран пощенски оператор**;
- **по тел. : 05944 6233**;
- **По електронен път** на е-поща при условията и реда на Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги /в сила от 01.03.2017г./;
- при заявено от Вас желание, потвърдено в писмен вид, можете да получите информация за извършената услуга и по електронна поща на представения от Вас e-mail.

✓ Община Руен приема устни и писмени искания в рамките на работното си време. Датата на започване на производство по извършване на

административната услуга е датата на постъпване на искането в община Руен. За исканията подадени по електронната поща, факс или по друг технически възможен начин извън работно време, датата на започване на производството по извършване на административната услуга започват да се броят от следващия работен ден.

✓ Когато писменото искане не е подписано и при съмнение дали изхожда от посочения в него гражданин или организация, общинска администрация Руен ще изиска неговото потвърждение със собственоръчен или електронен подпис в тридневен срок от съобщението за това. При непотвърждаване в срок производството се прекратява.

✓ Община Руен изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове в Наредбата за административното обслужване, АПК, Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на община Руен.

✓ Заплащането на дължимите такси и цени на услуги от клиентите, се извършва съгласно Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на община Руен.

✓ Община Руен дава възможност за различни начини на плащане на дължимите такси и цени на услуги по банков път, в брой, като постепенно прилага плащане по електронен път, с платежна карта;

2. Документът, издаден от общинската администрация в резултат от заявената от Вас услуга можете да получите по следните начини:

- **Лично или чрез упълномощено лице** на гише в „Информационен център и административно обслужване “;
- **Чрез лицензиран пощенски оператор**, като декларирате, че пощенските разходи са за Ваша сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и сте съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели.
- **Като вътрешна куриерска пратка;**
- **Като международна препоръчана пощенска пратка**;

- **По електронен път** на е-поща при условията на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги. /Възможността за получаване по електронен път зависи от естеството на документа, реквизитите и приложенията на същия/;

МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА. НАЧИНИ НА ПОДАВАНЕ НА СИГНАЛИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ЖАЛБИ

Ако потребителите имат оплаквания, ние искаме да знаем за това. Процедурата ни е ясна и лесно достъпна.

Потребителите на административни услуги, предоставяни от общинска администрация Руен, имат възможност да подават жалби, сигнали, оплаквания, предложения, относно качеството на административното обслужване или конкретен служител, по следните начини:

- ✓ в „Информационен център и административно обслужване “ на общината;
- ✓ на e-mail адрес: obshtinaruen@mail.bg ;
- ✓ на телефон **05944 6233**, в работни дни от 08:00ч. до 17:00ч. може да подадете Вашия сигнал, оплакване жалба, предложение, относно качеството на административното обслужване;
- ✓ на телефон **05944 6314**, при 24-часов режим на работа. Тук може да подадете Вашия сигнал, оплакване, жалба, предложение за опазване на обществения ред и сигурността и опазване на околната среда.

По всички подадени жалби, оплаквания и сигнали нашата администрация се произнася в законово регламентираните срокове.

На разглеждане подлежат само писмени жалби и сигнали с посочен подател. За резултатите от извършената проверка, установените обстоятелства и предприетите действия, подателят на жалбата писмено се уведомява.

При оплаквания относно незаконни или пораждащи съмнения за корупция действия и бездействия на служители, моля да ни информирате чрез писмо до Кмета на община Руен; чрез горещия телефон или чрез електронната поща. След извършване на необходимата проверка ще Ви уведомим възможно най-бързо на оставения от Вас адрес и телефон.

СРОКОВЕ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИ, ИЗДАВАНЕ НА ИНДИВИДУАЛНИ АДМИНИСТРАТИВНИ АКТОВЕ, ИНФОРМАЦИЯ, ОТГОВОРИ ПО ЗАПИТВАНИЯ

Сроковете за предоставяните от нас административни услуги са описани във формулярите за услуги в интернет страницата на общината, както и в заявленията и стандартите за административни услуги, поставени на информационните табла пред Информационен център и административно обслужване .

1. По искане за издаване на индивидуален административен акт – срокът е съгласно чл. 57 от АПК.
2. Административна услуга, за която няма предвиден срок за извършване, се извършва при възможност веднага, но не по-късно от 7 работни дни.
3. Комплексно административно обслужване се осъществява в тридневен срок от получаване на достъп до данните на административните органи - първични администратори на данни.
4. Срокът за отговор на запитвания, постъпили чрез лицензиран пощенски оператор, чрез формата за запитвания в интернет страницата на общината или електронната поща, е до 7 дни.
5. Когато е необходима проверка на място или становище от друг административен орган – до 14 дни.
6. По искане за извършване на административна услуга, която не е свързана с издаване на индивидуален административен акт – до 30 дни.
7. При искане за достъп до обществена информация – съгласно Закона за достъп до обществена информация – 14 дни и съответно се удължава до 1 месец, съгласно предвидените в ЗДОИ хипотези – когато извършването

на административната услуга налага установяване на факти и обстоятелства, изискващи проверка, събиране на сведения или проучвания.

8. Специфични срокове – посочени изрично в специален закон.
9. Непроизнасянето в срок по искане за издаване на административен акт или за извършване на административна услуга, се смята за мълчалив отказ същите да бъдат извършени. Мълчаливият, както и изричният отказ за извършване на административна услуга може да се обжалва от Вас пред Административния съд.
10. Административният акт, съответно отказът да се издаде акт, се съобщава в тридневен срок от издаването му на всички заинтересовани страни и организации. Съобщаването може да се извърши чрез устно уведомяване за съдържанието на акта, което се удостоверява с подпис на извършилото го лице, или чрез отделно съобщение на посочения от Вас адрес или друг начин за обратна връзка.
11. 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.
12. 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 даден сигнал може да бъде продължен, но с не повече от един месец, за което се уведомява подателят.
13. Решенията по направените предложения и подадените сигнали не подлежат на обжалване.
14. Решението по даден 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.

ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА

С цел измерване удовлетвореността на потребителите, община Руен създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка:

1. Анкетна карта за проучване мнението на потребителите на административни и технически услуги за качеството на обслужване;
2. Кутии за мнения, коментари, похвали и оплаквания, сигнали за корупция, находящи се в Информационен център и административно обслужване ;
3. Приемно време на кмета и заместник-кметовете на община Руен.
4. Интернет платформа „Подай сигнал“ на интернет страницата на общината.

На база получените резултати не по-малко от веднъж годишно в интернет страницата на община Руен се извършва анализ за постигнатите резултати и се изготвя оценка на съществуващото положение, за наличието на проблеми и ако такива съществуват, те се обсъждат и се предлагат решения за тяхното отстраняване.

Резултатите от проучването се оповестяват пред обществеността чрез публикуване на информацията в интернет страницата на общината.

В резултат на получената и анализирана информация от всички канали за обратна връзка се предприемат действия за подобряване на административното обслужване, които се оповестяват пред обществеността.

За изграждане на доверие между Вас и нашата администрация ние огласяваме публично действията, които сме предприели в отговор на Вашите предложения.

Поддържаме постоянен открит диалог с потребителите на административни услуги, с неправителствени организации на гражданите и

бизнеса и с гражданското общество, в който се вземат предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

Община Руен е администратор на лични данни по смисъла на чл. 3, ал.1 от Закона за защита на личните данни и е вписан в Регистъра на администраторите на лични данни и водените от тях регистри от Комисията за защита на личните данни.

Ние Ви гарантираме, че Вашите лични данни:

- ✓ се обработват законосъобразно и добросъвестно;
- ✓ се събират за конкретни, точно определени и законни цели и не се обработват допълнително по начин, несъвместим с тези цели;
- ✓ са точни и при необходимост се актуализират;
- ✓ се заличават или коригират, когато се установи, че са неточни или непропорционални по отношение на целите, за които се обработват;
- ✓ се поддържат във вид, който позволява идентифициране за период не по-дълъг от необходимия за целите, за които тези данни се обработват.

Вие имате право да отправите писмено заявление до нас, с което може да искате:

1. Потвърждение за съществуване на лични данни, отнасящи се до Вас /чл. 28, ал. 1 от ЗЗЛД/.
2. Актуализиране или поправяне на Вашите лични данни /чл. 28а, т.1/.
3. Да възразите срещу незаконосъобразността на обработване на лични данни, отнасящи се до Вас, освен когато това се изключва от разпоредбите на специален закон /чл. 34а, т.1 от ЗЗЛД/.
4. Да се забрани на общинска администрация Руен да предоставя изцяло или частично обработените Ви лични данни за търговска информация, реклама или пазарно проучване /чл.34а, т.2 от ЗЗЛД/;

5. Да бъдете информирани преди личните Ви данни да бъдат разкрити за първи път.

Хартата е утвърдена от кмета на община Руен на ……..2017г. и е публикувана в интернет страницата на общината на адрес: http://obstinaruen.com/ .

Същата може да намерите на хартиен носител в Информационен център и административно обслужване в сградата на общинската администрация.

Настоящата Харта **влиза в сила** от датата на утвърждаването й.