



ОБЩИНА ВЪРШЕЦ

3540 гр. Вършец, бул. България 10, обл. Монтана
тел: 09527/ 22-22; 09527/ 20-02 ; факс: 09527/ 23-23
E-mail: admin_varshetz@mail.bg
<http://varshets.bg/>

УТВЪРЖДАВАМ:

инж. ИВАН ЛАЗАРОВ

КМЕТ НА ОБЩИНА ВЪРШЕЦ
30.12.2014 г.

Х А Р Т А

ЗА ПРАВАТА НА ПОТРЕБИТЕЛЯ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ОБЩИНА ВЪРШЕЦ

ОБЩИНА ВЪРШЕЦ е административно – териториална единица за осъществяване на местното самоуправление и местната политика в областта на общинското имущество, общинските предприятия, общинските финанси, данъци и такси, устройството и развитие на територията на общината, населените места в нея, образованието, здравеопазването, културата, благоустрояването и комуналните дейности, социалните услуги, опазването на околната среда и рационалното използване на природните ресурси, поддържането и опазването на културните и археологически паметници, развитието на спорта и туризма.

Хартата за правата на потребителя на административни услуги в Община Вършец, е създадена на база Стратегията за модернизиране на държавната администрация – от присъединяване към интегриране, приета с Решение № 465 на Министерски съвет от 09.07.2000 г. и планът за изпълнение на Стратегията за модернизиране на държавната администрация – от присъединяване към интегриране, приет с Решение № 671 на Министерски съвет от 2003 г.

Общинската администрация подпомага Кмета при осъществяване на правомощията му, осигурява технически дейността му и извършва дейности по административното обслужване на гражданите и юридическите лица.

При предоставяне на административни услуги Общинска администрация – Вършец прилага комплексното административно обслужване.

В резултат на провежданата политика по качество и ефективно действащата система по управление на качеството, общинската администрация цели да постигне подобрене на дейността си и да спечели доверието и уважението на своите потребители/клиенти на административни услуги.

Следвайки тези принципи, с настоящата Харта за правата на потребителите на административни услуги в Община Вършец, се цели да се подобри качеството на административното обслужване в общината.

Този документ е предназначен да подпомогне гражданите при запознаването им:

- с основните права, които различни закони им предоставят и пътя, по който биха могли да защитят тези права;
- организацията на работата със сигнали, предложения, молби, жалби;
- организацията по подаване на заявления/писма от гражданите във връзка с административните услуги в Общинска администрация Вършец;
 - с видовете услуги, които се извършват от Общинска администрация Вършец;
 - извършване на комплексно административно обслужване. /"Комплексно административно обслужване" е това обслужване, при което административната услуга се извършва от административни органи, от лица, осъществяващи публични функции, или от организации, предоставящи обществени услуги, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от извършващия административната услуга първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител."/

- **административни услуги по гражданско състояние и ЕСГРАОН;**
- **услуги свързани с общинската собственост;**
- **технически услуги по устройство на територията на общината;**
- **услуги по административно – правно и информационно обслужване;**
- **услуги по финансово – стопански, данъчни и хуманитарни дейности;**
- **услуги по икономическо развитие и инвестиционна политика;**

ЦЕЛИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ВЪРШЕЦ

Общинска администрация Вършец се стреми към съвременни и по-високи стандарти в административното обслужване чрез:

- Подобряване достъпа до услугите, като подробно Ви информираме за Вашите права, за това от къде и как можете да получите съответните административни услуги, както и сроковете за тяхното изпълнение;
- Постигане на 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;
- 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 получените от Вас услуги, да отчитаме Вашите мнения и създадем и създадем система за отчитане на удовлетвореността Ви;
- Намаляване възможностите за корупция, както и възможностите за обвинения в корупция;
- Постоянно усъвършенстване и подобряване на качеството на административното обслужване;
- Прилагане на КАО и предоставяне на административни услуги чрез лицензиран пощенски оператор по заявление от потребител на административна услуга.

СТАНДАРТИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Отговорностите ни към потребителите са:

- Да се отнасяме с уважение към Вас, да сме честни, отзивчиви и любезни;

- Да се държим професионално, като не проявяваме субективно отношение и спазваме принципите на равнопоставеност;
- Да пазим от нерегламентиран достъп Вашите лични данни, съгласно закона за защита на личните данни;
- Да Ви предоставяме необходимата информация при спазване Закона за достъп до обществена информация;
- Да спазваме конфиденциалност относно Вашите запитвания, жалби и друга информация;
- Ангажираме се да изслушваме Вашите молби, предложения, сигнали и други, като при необходимост от допълнителна информация по случаите, да инициираме среща с Вас, за което да Ви информираме писмено, относно деня и часа;
- Ангажираме се да се отнасяме с внимание и загриженост към Вашите проблеми;
- Ако Вашите въпроси не са от компетентността на Община Вършец, ние се ангажираме да Ви насочим към съответното звено или институция, които могат да Ви отговорят;
- Ангажираме се да извършваме административните услуги съобразно законите и да носим отговорност за качеството и срочното им изпълнение;
- Да намалим възможностите за корупция, както и възможностите в обвинения в корупция;
- Да не изискваме предоставяне на информация и документи, които са налични в Общинска администрация – Вършец или при друг орган, като ги осигуряваме служебно за нуждите на съответното производство.

От Вас, потребители ще очакваме:

- Да се отнасяте с уважение към служителите, които Ви обслужват и да не проявявате агресивно поведение;
- Да се отнасяте с доверие към възможностите, които Ви дават предоставените услуги или информация;
- Да представяте 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;

Спазване на срокове:

- Ние се ангажираме да Ви предоставим необходимата информация още при първия установен контакт с Вас;
- Ние се ангажираме да осъществим исканата услуга в законоустановените 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 потребителя:

- Ние се ангажираме да търсим, събираме и анализираме Вашите предложения, мнения, коментари, сигнали и оплаквания, които можете да подадете на гише „Деловодство“, ет. 1 в сградата на общината, в кутията за сигнали, на e-mail: admin_varshetz @ mail.bg, по пощата на адреса на общината: гр. Вършец, бул. „България“ №10 и по друг удобен за Вас начин;
- Ние се ангажираме след анализиране на Вашите мнения, коментари, оплаквания и похвали да предприемем необходимите действия, когато те са от компетенцията на Община Вършец;

- Ние се ангажираме да отговорим писмено на всяка подадена от Вас в писмена форма молба, жалба, сигнал и други, по повод лошо администриране в 7-дневен срок от получаването /с изключение на случаите, когато е необходима допълнителна проверка/
- Ние се ангажираме да измерваме удовлетвореността на потребителите на административни услуги от нашата дейност и да предприемаме необходимите действия за повишаването и;
- Ние се ангажираме след анализиране на информацията и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите, да ги обсъждаме и консултираме с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с представителите на гражданското общество, след приключване на календарната година, до средата на месец февруари, като за целта обявим деня и часа на интернет страницата на Общината.

АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ОБЩИНА ВЪРШЕЦ

1. За видовете административни услуги, предоставяни от Общинска администрация Вършец, срока за извършване на дейността по тях и необходимите документи, може да получите информация на гише „Деловодство“, ет. 1 в сградата на Община Вършец и в най-скоро време на сайта на общината: www.varshetz.bg
2. Потребителите могат да получат пълна информация за административните услуги:
 - всеки работен ден от **8:30 ч. до 12:30 ч. и от 13.00 ч. до 17.00 ч.** от служителите на гише „Деловодство“, ет. 1 в сградата на общината;
 - по телефона чрез централа: 09527/2222, вътрешен 10;
 - при необходимост – от друг експерт от администрацията;
 - фронт – офиса на Общинска администрация – Вършец.
3. Подадените от гражданите заявления/писма за предоставяне на административна услуга се регистрират с входящ номер, като се дава информация за срока, в който ще бъде отговорено. Чрез този номер лесно и бързо може да се направи справка за движението на Вашата преписка. Регистрирането на заявленията/писмата за видовете административни услуги изисква посочването на име и фамилия на заявителя, адрес за кореспонденция, телефон за връзка и подпис.

Индивидуален административен акт може да бъде получен на място, където е заявен или на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор.

В зависимост от законосъобразността на Вашето искане и конкретните условия е възможно:

 - 3.1. Да получите 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 Вашата преписка е препратена до компетентен орган, ако това се налага. Това ще Ви спести ангажимента да отправяте повторното искане;
 - 3.2. Ако в предвидения от закона срок (от 3 дни до 14 дни, в зависимост от искането и обема на информация, който трябва да се обработи) не получите никакъв отговор от Общинска администрация – Вършец, попадате в хипотезата на т. нар. „мълчалив отказ“. Това е хипотеза, при която липсата на отговор се приравнява на изричен отказ.
 - 3.3. Административният акт, съответно отказът да се издаде акт, се съобщава в 3-дневен срок от издаването му на всички заинтересовани граждани и организации – чрез посочения в заявлението/писмото адрес или по друг предпочетен начин /**телефон, факс, електронен адрес, лицензиран пощенски оператор и др.**/ Когато не е посочен начин за обратна връзка, съобщението се поставя на информационното табло във файлета на сградата на общината.

4. Запитванията относно предоставяните от Общинска администрация - Вършец услуги, сроковете, процедурите и необходимите документи за тях могат да бъдат отправяни **устно и писмено** или с писмо по пощата.

Комплексна административна услуга може да бъде заявена и устно чрез попълване на протокол – Приложение № 1 към чл. 7, ал. 2 от Наредбата за административно обслужване и писмено чрез попълване на заявление – приложение № 2 към чл. 14в, ал. 1 от Наредбата за административно обслужване.

Задаването на въпрос, независимо от формата – устна или писмена, ангажира администрацията и я задължава да отговори в предвидените от законите срокове. Сроктът за отговор на запитвания, постъпили и по пощата, е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място и становище на друг административен орган – 14 дни.

Времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на звената за административно обслужване е не повече от 20 мин. В случай, че за отделни услуги се налага удължено време за чакане, то не може да бъде повече от 30 мин.

Окончателното произнасяне по въпроса става в законово предвидените срокове /от 7 до 14 дни/, след събиране на всички необходими документи и извършване на нужните фактически действия.

МЕХАНИЗЪМ ЗА ПОДАВАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, СИГНАЛИ, МОЛБИ, ЖАЛБИ

Предложения - могат да се подават за усъвършенстване на организацията на дейността на Общинска администрация Вършец във връзка с административното обслужване или за решаване на други въпроси в рамките на компетентността на общината.

Сигнали - могат да се подават за злоупотреба с власт и корупция, лошо управление на общинско имущество или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на общинската администрация и длъжностните лица в нея, с които се засягат държавни или обществени интереси, права и законни интереси на други лица.

Не се образува производство по анонимни предложения или сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

Предложенията, сигналите, молбите, жалбите и други се подават писмено или устно, лично или чрез упълномощен представител. Същите се регистрират на гише „Деловодство“, ет. 1 в сградата на общината, като подателят им посочва име и фамилия, адрес за кореспонденция, телефон за връзка и подпис.

Другите способи за подаването на предложенията, сигналите, молбите, жалбите и други са:

1. По пощата на адрес: гр. Вършец 3540, бул. „България“ №10, Община Вършец;
2. Чрез изпращане на e-mail: **admin_varshetz @ mail.bg**;
3. Чрез изпращане по факс: 09527/2323;
4. Чрез лицензиран пощенски оператор.

ПРИЕМНИ ДАННИ ЗА СРЕЩИ С ГРАЖДАНИТЕ

**НА КМЕТА, ПРЕДСЕДАТЕЛ НА ОБЩИНСКИ СЪВЕТ,
ЗАМЕСТНИК – КМЕТ, СЕКРЕТАР НА ОБЩИНАТА,
ГЛАВЕН АРХИТЕКТ**

ДЛЪЖНОСТНИ ЛИЦА	ПРИЕМЕН ДЕН	ЧАС
КМЕТ	ВТОРНИК	10.00 – 12.00
ПРЕДСЕДАТЕЛ НА ОБЩИНСКИ СЪВЕТ	ЧЕТВЪРТЪК	10.00 – 12.00
ЗАМЕСТНИК – КМЕТ	ВСЕКИ ДЕН	11.00 – 12.00
СЕКРЕТАР НА ОБЩИНАТА	ВСЕКИ ДЕН	10.00 – 12.00
ГЛАВЕН АРХИТЕКТ	ПОНЕДЕЛНИК и ЧЕТВЪРТЪК	10.00 – 17.00

Настоящата **Харта за правата на потребителите на административни услуги в Община Вършец** е разработена на основание Закона за администрацията и чл.21 от Наредба за административното обслужване (загл. изм. – ДВ бр. 47 от 2008 г. в сила от 01.06.2008 г.), утвърдена от Кмета на община Вършец със Заповед № 392/19.12.2011 г. Изменена и допълнена със Заповед № 475/30.12.2014 г. на Кмета на община Вършец, и влиза в сила от датата на утвърждаване.



ОБЩИНА ВЪРШЕЦ

3540 гр. Вършец, бул. България 10, обл. Монтана
тел: 09527/ 22-22; 09527/ 20-02 ; факс: 09527/ 23-23
E-mail: admin_varshetz@mail.bg
<http://varshets.bg/>

ЗАПОВЕД

№ 475

Вършец, 30.12.2014 год.

На основание чл.44, ал.2 от ЗМСМА, чл.21 от Наредба за административното обслужване и чл.36, ал.4 от Административно-процесуалния кодекс и § 12, ал.1 от Заключителните разпоредби на ЗИД на АПК, във връзка с приета обща нормативна рамка за въвеждане на Комплексно административно обслужване и предприемане на конкретни мерки от администрациите

НАРЕЖДАМ:

1. Да се актуализира Харта за правата на потребителя на административни услуги в община Вършец.
2. Хартата за правата на потребителя на административни услуги в Община Вършец да се публикува на интернет страницата на общината и да се постави на информационното табло във фоайето на сградата на общината.
3. Екземпляр от Хартата да се постави пред гише „Деловодство”, ет.1 за информация на гражданите.

С настоящата заповед изменям и допълвам действащата до момента Харта за правата на потребителя на административни услуги в Община Вършец, утвърдена със заповед № 392/19.12.2011 г.

Настоящата заповед да се доведе до знанието на служителите на Общинска администрация за сведение и изпълнение.

КМЕТ НА ОБЩИНА ВЪРШЕЦ
/ИНЖ. ИВАН МИХАЙЛОВ ЛАЗАРОВ/

Съгласувал:
Петя Иванова – юрисконсулт и УОС

Изготвил:
инж. Даниела Годорова – Секретар