



ОБЩИНА ЧЕРВЕН БРЯГ

5980 Червен бряг, ул. "Антим" I № 1, тел: +359/659/92708; факс: +359/659/92351

**УТВЪРДИЛ: /П/
Д-Р ЦВЕТАН КОСТАДИНОВ
КМЕТ НА ОБЩИНА ЧЕРВЕН БРЯГ**

ХАРТА НА КЛИЕНТА

на административни услуги, предоставени от администрацията на община Червен бряг

Хартата на клиента се създава на основата на стратегията за модернизиране и прозрачно управление на държавната администрация..

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

Администрацията на община Червен бряг се ръководи от принципите на законност, откритост и достъпност, отговорност и отчетност, ефективност, субординация и координация, предвидимост, обективност и безпристрастност и прозрачност, установени в Закона за администрацията и в Административно процесуалния кодекс.

Следвайки тези принципи, предлагаме на Вашето внимание основните цели, които сме си поставили:

- Подобряване достъпа до услугите , като подробно Ви информираме за Вашите права, както и за това откъде и как можете да получите необходимата Ви административна услуга;
- Достигане на високо качество на услугите, като го съчетаваме с намаляване на личните Ви разходи и време за получаването им;
- Осигуряване на добро отношение и желание за съдействие от страна на служителите, които Ви обслужват;

1/5





- Постигане на прозрачност, комуникация с любезни и добре информирани специалисти, които Ви подпомагат по време на целия процес на административното обслужване;
- Насърчаване да изказвате мнението си за получаваните услуги посредством механизма на „обратна връзка“ - мнения, препоръки, оплаквания и т.н. в процеса на разработване и вземане на решения;

Намаляване възможностите за корупция, както и възможностите за обвинения в корупция;

За постигането на тези цели ние ви гарантираме:

- Ще се отнасяме с уважение и търпение към Вас, ще бъдем честни и отзивчиви;
- Ще се държим професионално и компетентно;
- Ще поемаме отговорност, когато Ви обслужваме. Ще Ви насочваме коректно, като Ви предлагаме решение на проблемите Ви;
- Ще пазим от нерегламентиран достъп Вашите лични данни;
- Ще осигуряваме равнопоставен достъп за хората с физически увреждания;
- Ще Ви се извиняваме при допуснатата неточност или загуба на време;
- Ще се стремим всички наши документи :
 - Да са разбираеми и ясни.
 - Да Ви уведомяват за допълнителни действия, които трябва да предприемете.
 - Да ви дават точни подробности за контактите със служителите в общинска администрация.

От вас очакваме:

- Да се отнасяте към служителите с уважение и доверие.
- Да не проявявате агресивност в поведението си.
- Да сте внимателни и любезни към останалите граждани.
- Да ни уведомявате за промени в обстоятелствата при Вас, във връзка с подадените Ви искания.
- Да изразявате обективно Вашите мнения и предложения , за извършваните от нас услуги.



Информация за Вас:

Вие можете да се свържете с нас :

- Като дойдете лично в администрацията на община Червен бряг
- По телефон, чрез факс или e-mail
- Писмено на адреса на община Червен бряг

Нашият адрес е:

1. Гр. Червен бряг, ул. "Антим" I №1.
2. Тел. + 359 659 92 708, факс:+ 359 659 9 2351 , e-mail: municipality@chervenbryag.bg;
3. Интернет страница: <https://chervenbryag.bg>;
4. За вашите мнения, жалби, оплаквания и сигнали за нашата работа може да използвате специалната кутия в Център за услуги и информация на гражданите.
5. Вашите мнения и предложения имате възможност да публикувате в уебсайта на община Червен бряг;
6. За Ваше удобство в сградата на община Червен бряг са поставени информационни табла, на които е изложена най-важната и актуална информация.

Нашето работно време:

Нашето работно време за непрекъснато обслужване от Център за услуги и информация на гражданите е всеки работен ден от 8.30 до 17.00 часа.

Информация за приемното време на служителите от специализираната администрация и ръководството на общината е публикувана на нашия сайт.

Важно е да знаете:

- Потребителите на административни услуги, предоставяни от община Червен бряг, имат възможност да подават жалби, сигнали, оплаквания, предложения и похвали относно качеството на административното обслужване или конкретен служител .



- По вашите жалби срещу незаконни, неправилни или пораждащи съмнения за корупция действия или бездействия на служители от администрацията ще извършваме проверки и ще предприемаме действия, за които ще Ви уведомяваме своевременно.
- Не разглеждаме анонимни сигнали и оплаквания, освен в случаите, когато поставените проблеми застрашават живота, здравето и сигурността на гражданите;
- Запазваме си правото да не даваме отговор на сигнали, жалби и оплаквания, съдържащи нецензурни изрази, немотивирани обиди, уронващи престижа на администрацията;
- Нямаме право да отговаряме на въпроси, които са свързани със защита на личните данни и класифицираната информация.

Предоставяме Ви нашите вътрешно-организационни стандарти на обслужване

Община Червен бряг се ангажира по:

I. Отношение към клиентите

1. Да осигурява еднакъв достъп до услугите и равнопоставено отношение към всички клиенти, любезно и отзивчиво отношение, спазване на конфиденциалност, независимо от техните потребности, социално положение, образование, пол, възраст, етнически произход или религиозни убеждения.
2. Да предоставя на всички потребители на административни услуги ясна, разбираема, точна и изчерпателна информация.
3. Да съобщава на заинтересованите страни, спазвайки законоустановения ред и срок за издадените административни актове, както и отказите по издаването им.



II. Комуникация с клиентите

1. Уведомяване на клиента за името на служителя, с когото разговаря по телефона или при личен контакт.
2. Предоставяне на ясна, пълна и точна информация на гражданите за процеса при предоставяне на услугите.
3. Предоставяне на точни отговори на запитвания на гражданите при лични контакти.
4. Предоставяне на ясни и конкретни отговори на писмени заявления, запитвания, жалби и др.

III. Изпълнение на срокове

	дни	часове	минути
1. Максимално време за отговор на кореспонденция (включително факсове и електронна поща) от клиенти	30		
2. Максимално време, което гражданин без уговорена среща чака, за да бъде приет и изслушан.			25
3. Максимално време за отговор на телефонни обаждания на специално определени телефони за запитвания от граждани.		1	
4. Максимално време за изчакване при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на звената за административно обслужване (но не повече от 20 мин.).			15

IV. Отговорност

Ръководството на община Червен бряг декларира, че се ангажира да подобрява административното обслужване, да повишава квалификацията на своите служители и да





изпълнява посочените стандарти, за да удовлетвори високите изисквания на гражданите, като потребители на качествени административни услуги.

УВАЖАЕМИ ГРАЖДАНИ,

Желанието на община Червен бряг е настоящата Харта да Ви подпомогне да разберете и защитите своите права, както и да изисквате от нас по-добро и качествено административно обслужване. Тази Харта ще бъде периодично актуализирана, допълвана и коригирана, съобразно настъпилите промени в дейността ни и съобразена с Вашите изисквания.

Настоящата Харта на клиента не е юридически документ и не създава юридически права и задължения.

Искаме да предоставим възможно най-доброто административно обслужване на всеки гражданин.

Хартата е актуализирана на 12.03.2020 г. и утвърдена от кмета на община Червен бряг със Заповед № РД-09-166/12.03.2020 г.

С хартата и стандартите на обслужването са запознати всички служители на общинска администрация – Червен бряг.

Съгласувал:/П/

Антоанета Костадинова - секретар на община Червен бряг

Изготвил:/П/

Поля Кръстева – директор на дирекция АПЮ





ЗАПОВЕД

№ РД-09-166/12.03.2020г.

На основание чл. 44 ал. 2 от Закона за местното самоуправление и местната администрация и чл. 21 от Наредба за административното обслужване

НАРЕЖДАМ:

1. Отменям Харта на клиента от 2017 г., утвърдена със Заповед № РД-09-566/28.09.2017 г. на кмета на община Червен бряг, която следва да бъде премахната от интернет страницата и вътрешната мрежа на общината.
2. Утвърждавам Харта на клиента от 2020 г., която регламентира взаимоотношението между гражданите и общинска администрация, с цел подобряване на качеството на административното обслужване, считано от датата на издаване на настоящата заповед.

Актуализираната Харта на клиента да се предостави на г-жа Антоанета Костадинова – секретар на община Червен бряг, Център за услуги и информация на гражданите, отдел „Местни данъци и такси“, дирекциите и отделите в общинска администрация и кметствата.

Настоящата заповед да се публикува на официалната страница на община Червен бряг.

Контрол по изпълнението на заповедта ще упражнявам лично.

/П/

Д-Р ЦВЕТАН КОСТАДИНОВ

Кмет на община Червен бряг

Съгласувал:/П/

Антоанета Костадинова - секретар на община Червен бряг

Изготвил:/П/

Поля Кръстева - директор на дирекция АПИО

7/5



