



УТВЪРДИЛ :

ГЕОРГИ ИКОНОМОВ

КМЕТ НА ОБЩИНА БАНСКО



ХАРТА НА КЛИМЕНТА



гр. Банско

2015 г.

УВАЖАЕМИ ГРАЖДАНИ,

тази харта Ви уведомява какво ниво на обслужване можете да очаквате в административните структури на Община Банско, включващи Общинска администрация, кметствата, и кметските наместничества на територията на общината. Административно процесуален кодекс, Закон за администрацията, Наредба за административното обслужване, Закон за електронното управление и подзаконовите актове по прилагането им, Наредби на общинския съвет, стратегии и правилници са нормативните актове, имащи за предмет изграждането на нова система, която да подобри административното обслужване, даващи рамката и насоките за неговото развитие. Целта ни е да разясним на потребителите на услуги какво могат да очакват от нашата администрация, как могат да го получат, какви са техните права на клиенти и как могат да ги защитят. Проучвайки техните мнения и препоръки, да заложим съвременни и по-високи стандарти на административното обслужване, за да отговорим адекватно на потребностите им.

Хартата не е юридически документ и не създава юридически права, но тя помага на гражданите да разберат и защитават правата си по-добре, свободно да изказват мнението си, както и да изискват по-добро обслужване.

Тази харта своевременно ще бъде актуализирана, допълвана и коригирана, за да отговаря на непрекъснато променящите се Ваши потребности и да бъде в съответствие с настъпилите изменения в нормативната уредба.

СТРАТЕГИЧЕСКИ ЦЕЛИ

- Подобряване на достъпа до административни услуги;
- Улеснение на гражданите и юридическите лица при получаване на информация, относно видовете административни услуги;
- Повишаване на качеството и ефективността на работата по административното обслужване.

НЕПОСРЕДСТВЕНИ ЦЕЛИ

- Предоставяне на навременни и качествени услуги;
- Облекчаване на дългите процедури;
- Намаляване на размера на разходите, изразени в пари и време, необходими за извършване на административните услуги от Община Банско;
- Създаване на приветлива, делова обстановка за потребителите на услуги;
- Осъществяване на контрол върху дейността на служителите в община Банско, работещи по предоставянето на административни услуги.

За постигане на тези цели, ние служителите, се ръководим в работата си от следните ПРИНЦИПИ:

- Законност;
- Безпристрастност;
- Лоялност;
- Отговорност;

Записването може да става и електронно чрез попълване на заявление от „Онлайн-услуги“, подменю „Записване-за-приемен-ден“, което ще бъде получено на ел.поща на общината.

Приемният ден на Заместник кметовете, секретаря на община Банско и служители от администрацията е всеки понеделник от 14.00 – 16.00 часа, без предварително записване.

ОТНОШЕНИЕ КЪМ КЛИЕНТА

Ние се ангажираме да Ви информираме за:

- документите, които следва да представите за извършване на исканата от вас услуга;
- имената на служителите, които ще са ангажирани с извършването на услугата и служебните им телефони за контакт с тях;
- срока за извършване на услугата и таксата или цената, ако има такава;
- начините, по които можете да отправите своите молби, жалби или предложения, към кого следва да бъдат отнесени и срока, в който ще получите отговор;
- ако вашите въпроси не са от компетенцията на нашата администрация, ще Ви насочим към институцията, към която следва да ги отнесете;
- ще Ви помогнем да попълните бързо необходимите формуляри;
- при възникване на проблем, ще ви информираме за причината и очаквания краен срок за разрешаването му;
- на гише информация ще бъдете насочени към подходящия служител;
- за да си спестите време, можете предварително да уговорите среща с необходимия ви служител;

В полза на гражданите и бизнеса - Как по-лесно да получите желаната услуга?

От началото на 2013 година, на сайта на Община Банско са внедрени и функционират над 85 електронни услуги.

Достъпът до новите електронни услуги е през меню „Онлайн-услуги“, подменю „Е-услуги“. Системата позволява електронното заявление да бъде подадено, с или без електронен подпис, за което са въведени съответните защити и изискване за задължително попълване на полета, необходими за осъществяване на контакт с лицето заявител. Надяваме се, че така ще бъдем максимално полезни за Вас и ще Ви осигурим по-качествени и достъпни услуги.

От 26.01.2015г. със Заповед на Кмета на община Банско № 09-15-33/26.01.2015г. с цел въвеждане на комплексно административно обслужване, не се изисква информация или документи, които са налични и издавани в нашата администрация. Ние ще ги осигурим служебно за нуждите на съответното производство.

Какво трябва да знаете за комплексното административно обслужване?

Във връзка с прекратяването на практиката общината да изисква документи и данни, издавани или налични в администрацията се наложи да направим анализ на работните процеси, на възможностите и потребностите на администрацията, в резултат на което

са установени възможности за оптимизиране на процесите по предоставянето на комплексни административни услуги от община Банско.

Въвеждането на комплексното административно обслужване ще допринесе за постигане на следните цели:

- предоставяне на качествени услуги с по-голяма ефективност
- повишаване удовлетвореността на гражданите и организациите от доброто качество на услугите, което изгражда доверие в общината като институция и поддържане на демократичните ценности
- намаляване на административната тежест
- намаляване на възможностите за корупционни практики
- приближаване на предоставянето на административни услуги до гражданите и бизнеса

За заявяването на комплексна административна услуга се попълва заявление по образец на гише в администрацията, по електронен път – по реда на Наредбата за електронните административни услуги, чрез лицензиран пощенски оператор или устно, за което се попълва протокол по образец.

РАВНОПОСТАВЕНОСТ

Ние се ангажираме:

- Да предоставяме еднакъв достъп до услугите, извършвани от общината, като изпълняваме задълженията си безпристрастно и непредубедено и спазваме принципите за равнопоставеност към всеки, който търси административна услуга, независимо от социалното му положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност или религиозни убеждения;

ПРОЗРАЧНОСТ

Ние се ангажираме:

- Да носим отличителни знаци със снимката, имената и длъжността;
- Да отговаряме на всички телефонни обаждания и да се идентифицираме със собственото и фамилно име при водене на телефонни разговори;
- Да извършим проверка, при оплаквания относно качеството на административната услуга, както и да информираме гражданите за резултатите от нея.

ОТГОВОРНОСТ И ОТЧЕТНОСТ

Ние се ангажираме:

- Да извършваме административните услуги съобразно законите и да носим отговорност за качеството им и срочното изпълнение;
- Да поемаме публична отговорност за работата на администрацията;
- Да проучваме и анализираме удовлетвореността на потребителите на административни услуги;

- Да водим необходимите регистри, с цел пълно и точно административно обслужване на гражданите;
- Ежегодно да отчитаме състоянието на административното обслужване, чрез система за самооценка.

ИЗГРАЖДАНЕ НА ВЗАИМНО ДОВЕРИЕ

Ние очакваме от потребителите на административни услуги:

- Да се отнасят учтиво и с уважение към служителите на администрацията и да не проявяват агресивно поведение;
- Да представят всички необходими документи и да дават пълна и точна информация за обектите и проблемите;
- Да уведомяват за настъпили обстоятелства, когато нормативните актове го изискват и предоставят допълнителна информация, ако е необходима;
- Да бъдат внимателни и търпеливи към останалите клиенти;
- Да се отнасят с доверие към получената информация или услуга;
- Да спазват обявеното работно време на администрацията;
- Да изразяват свободно мнението си, предложенията и коментарите, за да се подобри качеството на услугите, които предоставяме.

РЕД И УСЛОВИЯ ЗА КОНТРОЛ ПО ПРИЛАГАНЕТО НА ХАРТАТА

- Осигуряваме открита и предразполагаща обстановка;
- Периодично ще Ви питаме, какво смятате за предоставяните от администрацията услуги;
- Ако имате оплаквания и смятате, че някои от поетите ангажименти от нас е нарушен, искаме да знаем за това. Процедурата е лесна:
 - писмен сигнал срещу неправилни и незаконни действия, представен в деловодството на Община Банско;
 - писмен сигнал в кутия за сигнали и оплаквания;
 - посещение и споделяне на проблема в приемните дни на ръководния екип на Община Банско.
- Системно секретарят на общината ще следи за спазването на поетите ангажименти и определените срокове за административно обслужване;
- Ежемесечен преглед на регистъра за жалби от секретаря на Община Банско, относно срокове за отговори;
- Насрещни проверки за изясняване на събитията;

СРОКОВЕ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИ И ИНФОРМАЦИЯ

- Предоставяне на цялата необходима за клиента информация и консултации още при първия контакт с администрацията, независимо от използвания канал за достъп;
- Сроковете за извършване на услугите започват да текат от деня, следващ деня на подаване на необходимите документи и заплащане на цената на услугата;

- Уведомяване на клиента, когато срокът се налага да бъде удължен, за причините и крайния срок, в който ще получи отговор;
- Отговор на писмени запитвания – бързо и отзивчиво в рамките на сроковете установени от нормативните документи и администрацията;
- Отговор на писмени жалби – в срок съгласно нормативните документи, но не по-дълъг от 30 дни.

МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА С КЛИЕНТИТЕ

Ние се ангажираме:

- Да използваме различни механизми за обратна връзка с потребителите по отношение на административното обслужване: писмени, устни, анкети за предложения, кутия за мнения и сигнали, книга за похвали и оплаквания;
- Да анализираме вашите предложения, коментари, оплаквания и да предприемем съответните действия, когато са в компетенцията на Община Банско;
- Да оповестяваме решения за бъдещи действия, произтекли от предложения на гражданите и важни за всички.

ВАШИТЕ МНЕНИЯ, ПИТАНИЯ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ОЧАКВАМЕ НА АДРЕС:

гр. Банско-2770, област Благоевград
 пл. "Никола Вапцаров" № 1
 тел.: 0749/88611
 факс: 0749/8 86 33
 web: [http:// www.bansko.bg](http://www.bansko.bg)

И тъй като с вас сме партньори в процеса на изграждане на ефективна администрация, се надяваме да проявите своята гражданска позиция, ще ви бъдем благодарни, ако споделяте с нас вашите предложения, мнения и препоръки.

Ние периодично ще ги обсъждаме и публично ще огласяваме предприетите действия.

Вие имате право на по-добър достъп до услуги, извършвани качествено, при пълна прозрачност и ясни процедури.

Ние сме готови с нашите действия да гарантираме вашите права.

Вярваме, че при добро сътрудничество и взаимно уважение, изпълнение на поетите ангажименти и отговорно поведение на всички, ще успеем заедно да направим администрацията на Община Банско ефективно работеща в полза на обществото.

Харта на клиента се утвърдена със Заповед № 29-15-209/05.06.... на Кмета на община Банско
 2015г.