



ОБЩИНА АЛФАТАР, ОБЛАСТ СИЛИСТРА

7570 гр. Алфатар, ул. "Йордан Петров" №6
факс: /08673/ 26 03, тел. централа: 086/ 811 610

ЗАПОВЕД №РД – 404 гр. Алфатар 26.11.2015 г.

На основание чл.44, ал.2 от ЗМСМА във връзка с член чл.21, ал.1 от Наредба за административното обслужване:

УТВЪРЖДАВАМ:

1. Харта на Клиента на Община Алфатар.

НАРЕЖДАМ:

2. Секретарят на общината и старши експерт „Човешки ресурси, ТРЗ” да извършват нейната актуализация.
3. Всички служители от администрацията да бъдат запознати с нормативния документ.
4. Хартата да бъде публикувана на интернет страницата на община Алфатар – www.alfatar.egov.bg.
5. Кметовете на кметства и кметските наместници да сведат настоящата Харта до знанието на всички граждани от Община Алфатар.
6. Да бъде излъчено съобщение по местния радиотранслационен възел за утвърдената Харта,.
7. Хартата да бъде изпратена до РУ на МВР Силистра; всички народни читалища от Община Алфатар и търговски обекти.

Настоящата заповед да се връчи за сведение и изпълнение на упоменатите лица.

Контрол по изпълнение на заповедта ще осъществявам лично.



ЯНКА ГОСПОДИНОВА
КМЕТ НА ОБЩИНА АЛФАТАР



ОБЩИНА АЛФАТАР, ОБЛАСТ СИЛИСТРА



7570 гр. Алфатар, ул. "Йордан Петров" №6
факс: /086 811646/ 26 03, тел. централа: 086/ 811 610

Утвърждавам: КМЕТ

Кмет:

/Янка Господинова/

ХАРТА НА КЛИЕНТА

Водена от стремежа да отговори на повишените изисквания за модернизация на държавната администрация и от желанието да предоставя на гражданите на община Алфатар качествени услуги, при спазване на принципите: добронамереност, отзивчивост, прозрачност и ефективност Община Алфатар разработи тази Харта на Клиента.

ВИЗИЯ НА ОБЩИНА АЛФАТАР

„С МЪДРОСТТА НА ХОРАТА, С БОГАТСТВОТО НА ЗЕМЯТА НИ В ОБЩИНА АЛФАТАР – ОБЩИНА: ЕКОЛОГИЧНО ЧИСТА, СЪХРАНИЛА ТРАДИЦИИТЕ И КУЛТУРНО-ИСТОРИЧЕСКОТО НАСЛЕДСТВО, С ПРИЕМЛИВА БИЗНЕС СРЕДА И УСТОЙЧИВО ИКОНОМИЧЕСКО РАЗВИТИЕ”

Основните цели, които си поставяме с Хартата на клиента, са:

- Да подобрим достъпа до услуги, като подробно Ви информираме за вашите права, за това откъде и как можете да получите административните услуги, които са Ви необходими;
- Да Ви обслужват добре информирани служители, които да Ви подпомогнат при изясняване на вида на необходимата услуга и документите, които се изисква да предоставите, за да я получите, в съответствие с изискванията на държавното или местното законодателство;
- Да Ви осигурим добро отношение, отзивчивост и желание за съдействие от страна на служителите по време на целия процес на административно обслужване – от подаване на заявление за административна услуга до изпълнение на услугата (получаване на административен акт);
- Да ви предоставим качествени услуги, при прозрачни правила като намалим Вашите разходи и време за получаване на услугите;
- Да елиминираме възможните корупционни практики;
- Да Ви насърчим да изказвате мнението си за получените от Вас услуги;
- Да развиваме предоставянето на административни услуги чрез внедряване на нови информационни технологии и възможности на

електронно предоставяне на услуги (като част от системата електронно правителство);

С тази Харта искаме да ви запознаем с услугите, които нашата администрация предоставя на потребителите. Искаме да ви информираме за нивото на обслужване, на което можете да разчитате от страна на нашите служители. Да споделим какво очакваме от вас и какво следва да предприемете, ако стандартите не се изпълняват и не сте доволни от нивото на обслужване.

Стандарти за административно обслужване:

1. Отношение към клиентите;
2. Информация;
3. Равнопоставеност;
4. Прозрачност;
5. Спазване на срокове;
6. Обратна връзка и комуникация.

Какво можете да очаквате от нас?

Служителите от община Алфатар се ангажират:

- Да проявят вежливо, любезно и отзивчиво отношение към всеки потребител на административни услуги в Община Алфатар;
- Да бъдат честни и се стремят да вникнат в проблема ви, като предложат най-оптималното решение;
- Да изслушат Вашите молби и сигнали и да зададат уточняващи въпроси за изясняване потребността от исканата услуга, вида и начина на предоставянето ѝ, да ви информират за необходимите документи, които трябва да предоставите, за цената на услугата и за срока, в който ще бъде извършена;
- Да Ви изслушат с внимание и да Ви предоставят еднакъв достъп до услугите в общината и равнопоставено отношение към всеки гражданин при зачитане на личното му достойнство, независимо от социално положение, пол, възраст, етническа принадлежност или религиозни убеждения;
- Да проявят професионализъм като предоставят услугите в нормативно определените срокове (при възможност и предсрочно) с добро качество и при спазване на нормативните изисквания за съдържание;
- Да създадат приветлива и предразполагаща среда за предоставяне на административни услуги, отворена за диалог, мнения и предложения в интерес на подобряване качеството на обслужване на гражданите;
- Да спазват стриктно предварително обявеното работно и приемно време за граждани в интерес на добрите и коректни взаимоотношения;
- Да се въздържат от предубеденост или пристрастие чрез думите или поведението си;

- Да спазват принципа на конфиденциалност към всички запитвания и жалби на потребителите на административни услуги в Община Алфатар;
- Да Ви насочат към съответно звено или институция, ако вашите въпроси не са от компетенциите на Община Алфатар;
- Да се обучават и участват в процеса на разширяване на възможностите за достъп до информация и услуги в община Алфатар.

Вашите отговорности към нас

Очакваме от вас да:

- Се отнасяте с уважение към нас и да не проявявате агресивно поведение. Ако отправяте заплахи или поведението ви е неадекватно, ще ви помолим да напуснете местата за прием;
- Бъдете внимателни и търпеливи към останалите ни клиенти;
- Ни предоставяте информацията, която ни е необходима за изпълнение на исканата от вас услуга, както и да ни уведомявате своевременно за настъпилите промени;
- Се отнасяте позитивно и с доверие към възможностите, които ви дават предоставяните услуги или информация.

ПРИ НАС МОЖЕТЕ ДА ПОЛУЧИТЕ СЛЕДНИТЕ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ:

1. Гражданско състояние
2. Устройство на територията /ТСУ/
3. Търговия
4. Общинска собственост
5. Селско стопанство и екология
6. Данъчни услуги
7. Други административни услуги
 - Удостоверяване на подписите и съдържанието на на частни документи, които са едностранни актове и не подлежат на вписване /нотариална заверка/.
 - Удостоверяване верността на преписи и извлечения от документи и книжа /нотариална заверка на копие/.

Във взаимоотношенията си с Вас при предоставянето на административни услуги ние се ръководим от следните нормативни актове:

- Закон за администрацията;
- Закон за местното самоуправление и местната администрация;
- Закон за нормативните актове;
- Закон за държавния служител;
- Закон за административните нарушения и наказания;
- Закон за българското гражданство;

- Закон за гражданската регистрация;
- Закон за лицата и семействата;
- Закон за прякото участие на гражданите в държавната власт и местното самоуправление;
- Закон за електронния документ и електронния подпис;
- Закон за електронното управление;
- Закон за вътрешния одит в публичния сектор;
- Закон за държавния бюджет;
- Закон за счетоводството;
- Закон за общинския дълг;
- Закон за публичните финанси;
- Закон за публично-частното партньорство;
- Закон за местните данъци и такси;
- Закон за достъп до обществена информация;
- Закон за защита на личните данни;
- Закон за защита при бедствия;
- Закон за защита на класифицираната информация;
- Закон за обществените поръчки;
- Закон за горите;
- Закон за устройство на територията и наредбите към него;
- Закон за общинската собственост;
- Закон за кадастъра и имотния регистър;
- Закон за опазване на околната среда;
- Закон за управление на отпадъците;
- Закон за собствеността и ползването на земеделските земи и др.

По - важни наредби:

- Наредба №1 за опазване на обществения ред и поддържане на чистотата и безопасността на територията на община Алфатар;
- Наредба за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на Община Алфатар;
- Наредба за реда на придобиване, управление и разпореждане с общинско имущество;
- Наредба за условията и реда за управление и разпореждане с общински жилищни имоти;
- Наредба за условията и реда за упражняване правата на собственост на общинската част от капитала на търговски дружества;
- Наредба за рекламната дейност на територията на Община Алфатар;
- Наредба за търговската дейност на територията на Община Алфатар;
- Наредба за пожарна и аварийна безопасност на територията на Община Алфатар;
- Наредба за общинските пътища;
- Наредба за отдаване под наем на земи от Общинския поземлен фонд;

Предоставяне на информация и консултации

Периодично актуализираме информацията във връзка с нашите дейности по предоставяне на услуги чрез:

- информационните табла, намиращи се на етажите в сградата на общината, където се извършват съответните услуги;
- информационни брошури, за предоставяните от нас административни услуги и цени на услуги;
- интернет страницата на общината – www.alfatar.egov.bg

Консултации можем да ви предоставим – лично или по телефона, в рамките на установеното работно време на администрацията.

Какви са ползите за вас:

- Получавате пълна, точна и ясна информация за дейностите на общинската администрация и предоставяните услуги;
- Ако въпросите, които ни поставяте не са в кръга на нашата компетентност, ние ще ви насочим към кого следва да се обърнете;
- Ако отговор по ваша жалба или молба е неясен или не ви удовлетворява, ние ще го преразгледаме и ще направим по-подробно и ясно изложение, в рамките на компетенциите си и нормативните изисквания.

Можете да се свържете с нас като:

- позвъните на телефон 086/811610 в рамките на работното време на общинската администрация.

За Вашето удобство ръководството на администрацията се ангажира да Ви се извършват услуги всеки ден от 08:00 до 17:00 часа, като за целта осигури дежурни служители.

- изпратите вашето писмо на факс 086/811 646 или на e-mail: obshtina_alfatar@abv.bg.

Когато ни посетите:

- Ако не е необходимо предварително записване за прием, служителите ни ще Ви приемат и обслужат по възможност в рамките на 10 мин;
- Ако имате предварително уговорена среща, ще се стараем да Ви приемем в уговорения час;
- Ако е необходимо да ни посетите отново, ще се постареем това да стане във възможно най-кратък срок.

Когато ни пишете:

- Адресирайте писмата си на адрес: 7570, гр.Алфатар, област Силистра, ул. „Йордан Петров” №6
- Можете да получите информация по телефон, дали сме получили писмото или факса ви, с какъв номер и на коя дата е регистрирано при нас;

Когато Ви пишем:

- Ще адресираме писмата на адреса, който сте ни посочили;
- Ще се стараем да бъдем точни и изчерпателни в отговорите си;
- Ще ви уведомяваме, когато сме пренасочили към съответните компетентни органи вашите предложения, сигнали, жалби или молби.

Когато предоставяме услугите, от които се нуждаете:

- Можете да разчитате на равнопоставено, честно, открито и любезно отношение;
- Ще актуализираме своевременно информацията за предоставяните от нас услуги по начини удобни и достъпни за вас;
- Ще разширяваме възможностите за достъп до административните ни услуги;
- Ще проучваме и анализираме вашите предложения за подобряване на административното обслужване и достъпа до административни услуги, като приложимите ще намерят отражение в работните процеси на административните звена.

Очакваме да бъдете активни и искрени в подготвяните и провеждани от нас анкети за обратна връзка с потребителите.

Ако не сте доволни:

- От изпълнението на стандартите за обслужване;
- От отношението на конкретен наш служител;
- Или имате други оплаквания.

Молим Ви, уведомете ни, сигнализирайте за нередностите!

като подадете писмена жалба, оплакване или възражение до кмета на община Алфатар.

Полезна информация !

Работно време на Общинска администрация - всеки работен ден:

от 08:00ч. – 12:00 ч. и от 13:00ч. -17:00ч.

Приемни дни:

Кмет на общината:

Всеки ден.

Зам.кмета на общината:

Всеки ден

Секретар на общината:

Всеки ден

Допълнителна информация за Хартата

Тази Харта е утвърдена от Кмета на община Алфатар със Заповед № РД - 404 от 26.11.2015 г. и е публикувана в официалната интернет страница на общината: **www.alfatar.egov.bg**.

Тя ще се преразглежда и актуализира периодично, съобразно настъпили устройствени изменения и допълнения в дейността на общинската администрация и в отговор на изискванията на клиентите ни.