



ОБЩИНА БРУСАРЦИ

3680 гр.БРУСАРЦИ, ул.„Георги Димитров“ № 85, тел. 09783 / 22-11, факс. 09783 / 29-11,
www.brusartsi.com, e-mail: brusartsi@data.bg, brusartsi_adm@abv.bg

ХАРТА НА КЛИЕНТА



2015г.

Общинска администрация Брусарци, като орган на изпълнителната власт осъществява държавната политика на Р. България в сферата на публичните услуги.

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 съответните административни услуги;
- постигане на високо качество на предоставяните услуги, като намалим личните Ви разходи и време за получаване на услуги 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 административно обслужване;
- да Ви насърчим да изказвате мнението си за получаваните от Вас услуги.

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.

Периодично Хартата на клиента се актуализира, за да бъде в съответствие с настъпилите изменения в нашите дейности и за да отговаря на променящите се потребности на потребителите ни.

Какво можете да очаквате от нас

Ние:

- Ще се отнасяме с уважение и търпение към Вас;
- Ще се държим професионално и ще отговаряме на въпросите Ви точно и ясно в кръга на своята компетентност;
- Ще бъдем честни с Вас и ще се стремим да вникнем в проблема Ви, като предложим най-оптималното решение;
- Ще спазваме стриктно предварително обявеното приемно време;
- Ще предоставяме услугите в нормативно определените срокове, а при възможност и предсрочно;
- Ще се стараем обстановката, в която предоставяме услугите да е приветлива и предразполагаща;
- Ще изискваме от нашите служители да се въздържат от предубеденост или пристрастие чрез думи или поведение;
- Ще се стремим да разширяваме начините за достъп и предоставянето на информация и услуги.

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;
- Да бъдете внимателни и търпеливи към останалите ни клиенти;
- Да спазвате предварително обявеното приемно време на административните звена, които предоставят услуги;
- Да ни предоставяте информацията, която ни е необходима за изпълнение на исканата от Вас услуга, както и да ни уведомяване своевременно за настъпилите промени;
- Да се отнасяте позитивно и с доверие към възможностите , които Ви дават предоставяните услуги или информация.

Видовете административни услуги, предоставяни от Общинска администрация – Брусарци, срока за извършване на дейността по тях и необходимите документи са подробно описани на интернет страницата на общината www.brusartsi.com, както и в брошури, които може да намерите в **Центъра за услуги информация на граждани**

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

- Административно-процесуален кодекс
- Закон за администрацията;
- Закон за достъп до обществена информация;
- Закон за защита на личните данни;
- Закон за гражданската регистрация;
- Закон за устройство на територията и наредбите към него;
- Закон за собствеността;
- Закон за кадастъра и имотния регистър;
- Закон за опазване на околната среда;
- Закон за управляване на отпадъците;
- Закон за общинската собственост;
- Закон за приватизация;
- Закон за задълженията и договорите;
- Закон за местните данъци и такси
- Закон за туризма;
- Закон за стопанисване и ползване на земеделски земи

По важни наредби:

- Наредба за администриране на местните такси и цени на услуги;
- Наредба за реда на придобиване, управление и разпореждане с общинско имущество;
- Наредба за обществения ред на територията на Община Брусарци

Предоставяне на информация и консултации:

Потребителите могат да получат пълна информация за административните услуги всеки работен ден **от 8:00ч. до 17:00ч.** от служителите, работещи в Центъра за услуги и информация на граждани, или при необходимост – от друг експерт от администрацията.

В случаите, когато в служебните помещения, определени за административно обслужване, има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време работата на звеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

Запитвания относно предоставяните от Общинска администрация – Брусарци услуги, сроковете, процедурите и необходимите документи за тях могат да бъдат отправяни **устно и писмено**.

Окончателното произнасяне по въпроса става в законово предвидените срокове след събиране на всички необходими документи и извършване на нужните фактически действия.

Регистрирането на молбите, жалбите и др. изисква посочването на име и фамилия на заявителя, адрес за кореспонденция, телефон за връзка и подпис.

Какво можете да очаквате от нас

Ние:

- Ще се отнасяме с уважение и търпение към Вас;
- Ще се държим професионално и ще отговаряме на въпросите Ви точно и ясно във връзка с нашите дейности и предоставяни услуги
- Консултации можем да Ви предоставим – лично или по телефона, в рамките на установеното приемно време на административните ни звена.

Какви са ползите за Вас:

- Получавате пълна, точна и ясна информация за дейностите на Общинска администрация и предоставяните услуги;
- Ако въпросите, които ни поставяне 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.

За да се свържете с нас:

по телефона е необходимо да го направите в работното време на Общинска администрация – от 8:00 ч до 17:00 ч. на тел. 09783 / 23-11 с ЦУИГ или тел. 09783 / 22-11 с Кмета, или изпратете вашето писмо на факс 09783 / 29-11 или e-mail: brusartsi@data.bg, brusartsi_adm@abv.bg.

Когато ни посетите:

- Ако не е необходимо предварително записване за прием, служителите ни ще Ви приемат и обслужат 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 постараем това да стане във възможно най-кратък срок.

Когато ни пишете:

- Адресирайте писмата си на адрес: гр. Брусарци , ул. “Георги Димитров“ № 85.;
- Можете да получите информация по телефон или чрез рубрика „Деловодна справка” на интернет страницата на общината, на какъв етап на обработка е полученото от Вас писмо, с какъв номер и на коя дата е регистрирано при нас;
- Ще получите писмен отговор на посочения от Вас адрес или e-mail.

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, чрез предлагането на електронни такива на интернет страницата на общината;
- Ще анализираме вашите предложения за подобряване на административното обслужване и достъпа до административни услуги, като приложимите ще намерят отражение в работните процеси на административните звена.
- При извършване на административни услуги няма да изискваме от Вас да предоставяте информация или документи, за които са налице данни, събирани или създавани от Община Брусарци, независимо дали тези данни се подържат на електронен или на хартиен носител.
- При подадено заявление за комплексно административно обслужване ще осигурим и предоставим по служебен път необходимата информация и доказателствени средства от и на други административни органи, за да бъде изпълнена комплексната административна услуга.

Начини за заявяване на услугите:

- на място, лично или чрез упълномощен представител в Центъра за услуги и информация на граждани, чрез подаване на писмено заявление. Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в Центъра за услуги и информация на граждани в сградата на община Брусарци, находяща се на ул. "Г. Димитров" №85. На интернет страницата на общината на адрес: www.brusartsi.com са публикувани всички заявления/искания, които може да изтеглите и попълните предварително.
- по електронен път, чрез Портала за електронни административни услуги - на адрес: www.brusartsi.com/ws/. Тук може да попълните и подадете Вашето искане, като то бъде подписано с универсален електронен подпис.
- устно, като Вашето искане ще бъде прието от служител в Центъра за услуги и информация на граждани, 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.
- чрез лицензиран пощенски оператор;
- по електронна поща: : brusartsi_adm@abv.bg, brusartsi@data.bg.

Начини за получаване на индивидуалния административен акт от заявената от Вас услуга:

- на гише в Центъра за услуги и информация на граждани. Тук се получават и заявените услуги, чрез Портала за електронни административни услуги, подписани с универсален електронен подпис;
- получаването на заявената по електронен път административна услуга, чрез Портала за електронни административни услуги, може да получите по заявления от Вас начин, различен от получаването ѝ на гише;
- чрез лицензиран пощенски оператор или при заявено от Ваша страна искане – с куриер с наложен платеж.
- Очакваме да бъдете активни и искрени в подготвените от нас анкети за обратна връзка с потребителите ни и **СЕМКО**, които можете да намерите в Центъра за услуги и информация на гражданите в сградата на общината.

Ако не сте доволни:

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

Моля, уведомете ни, сигнализирайте за нередностите !

като подадете писмена жалба, оплакване или възражение до Секретаря на община Брусарци.

Полезна информация !

Работно време на Общинска администрация:

всеки работен ден от 8:00 ч до 12:00 ч. и от 13:00 ч. до 17:00 ч.

Приеман ден на Кмета на община Брусарци: **четвъртък**

Приемно време: от 14:00 ч. до 17:00 ч.

Допълнителна информация за Хартата:

Тази Харта е утвърдена от Кмета на община Брусарци със Заповед № РД-305 от 05.03.2012 г. и изменена и допълнена със Заповед № РД-02-09-126 от 15.05.2015г.

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

Хартата на клиента можете да намерите на хартиен носител в Центъра за услуги и информация на граждани в сградата на общината, където се извършват административните услуги и интернет страницата на общината.