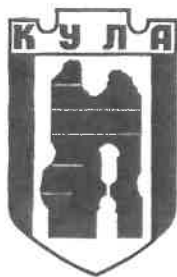


# О Б Щ И Н А    К У Л А



## **ХАРТА НА КЛИЕНТА**



**Януари 2012 г., актуализирана Април 2015 г., актуализирана Април 2019г.**

## ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

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

Общинската администрация цели да постигне подобрене на дейността си и да спечели доверието и уважението на своите клиенти.

Следвайки тази позиция, предлагаме на Вашето внимание настоящата **Харта на клиента** и стандарти за административно обслужване. Основните цели, които си поставяме, са:

- Подобряване 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 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 получаваните от Вас услуги.
- Намаляване възможностите за корупция, както и възможностите за обвинения в корупция.

### Дългосрочните стратегически цели на административното обслужване в Общинската администрация – Кула:

1. Открито общуване и осигуряване на пълна и точна информация по достъпен и отзивчив начин на потребителите на административни услуги относно предоставяните от администрацията услуги и сроковете за тяхното изпълнение и улесняване и насърчаване достъпа до услуги чрез различни канали.

2. Съвместна работа с други организации за предоставяне на усъвършенствани, комплексни услуги съобразени с изискванията на потребителите.

3. Изграждане на комуникационна връзка между администрацията и потребителите на услуги за отчитане на техните мнения и оплаквания и създаване на система за измерване удовлетвореността на клиентите.

4. Постоянно усъвършенстване и подобряване качеството на работа при административното обслужване.

### За постигането на тези цели ние се задължаваме:

- Да се държим професионално и да се отнасяме с уважение и търпение към всеки от Вас.
- Да спазваме принципите на равнопоставеност към всички клиенти.
- Да бъдем коректни с Вас, като предложим оптимално решение за вашия проблем.
- Да Ви предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация чрез различни комуникационни средства и по начин, удовлетворяващ Вашите потребности.
- Да предоставяме исканите от Вас услуги в съответствие с нашите стандарти на обслужване.
- Да спазваме конфиденциалност относно Вашите запитвания и жалби.
- Да Ви осигурим ясен, широко разгласен и лесно достъпен начин да предоставяте Вашите мнения, коментари, похвали и оплаквания от качеството на административното обслужване.
- Да довеждаме до Вашето знание резултатите от анализа на нашата работа.
- Да Ви се извиним при допуснатата неточност или загуба на време, възникнала от наша страна при обслужването Ви.

## **В замяна, очакваме от Вас:**

- Да се отнасяте с уважение към служителите, които Ви обслужват и да не проявявате агресивно поведение.
- Да бъдете внимателни и търпеливи към останалите ни клиенти.
- Да се отнасяте с доверие към възможностите, които ви дават предоставените услуги или информация.
- Да предоставяте 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.

## **Вие можете да се свържете с нас и да получите информация по следните начини:**

- Като ни посетите или ни пишете на адреса на общината – 3800 гр. Кула, ул."Възраждане" № 38 и e-mail: [obshtinakula@abv.bg](mailto:obshtinakula@abv.bg) .
- Можете да оставите Вашите писмени мнения, предложения и въпроси в кутиите в ЦИУГ на партерния етаж в сградата на общинската администрация.
- Може да използвате и телефоните на общината чрез централата **0938/3-20-20** , директен в ЦИУ **0938/ 3-37-71** и МДТ **-0938/3 -37-74** или изпратите вашето писмо на факс **0938/3-22-25**, или e-mail: [obshtinakula@abv.bg](mailto:obshtinakula@abv.bg).
- Информация можете да получавате всеки работен ден от 08.00 до 17.00 часа в Центъра за информация и услуги на гражданите.
- Подробности за извършваните от нас административни услуги, за необходимите документи и дължимите такси можете научите в Центъра за информация и услуги на гражданите, както и да намерите по всяко време чрез Интернет на адрес: [www.obshtina-kula.com](http://www.obshtina-kula.com)

## **Когато ни посетите:**

Искането за издаване на административна услуга се подава писмено или устно, като заявителят избира формата и начина на заявяване.

Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило. В протокола се отбелязват пълното име и адресът на гражданина, от който изхожда, естеството на искането, дата и подпис. Услугата се извършва в срок определен за различните видове услуги.

Предлагаме 3 вида услуги:

- експресни – в деня на заявяването;
- бързи – в рамките на 2 дни;
- обикновени – в рамките на 5 дни.

## **Когато ни пишете:**

- Адресирайте писмата си на адрес: 3800 гр. Кула , ул. "Възраждане" № 38 или e-mail: [obshtinakula@abv.bg](mailto:obshtinakula@abv.bg)
- Искания за някой от предлаганите от нас комплексни административни услуги могат да се подават по електронен път, факс, лицензиран пощенски оператор или др. начин, като съответните такси за услугите се преведът по банков път в Токуда банка по сметка BG10CRN92608415815500 CREXBGSF и код за услугата 442100.
- Заявен индивидуален административен акт може да получите в ЦИУГ или на посочен от Вас адрес, като пощенските разходи са за Ваша сметка.

- Можете да получите информация по телефон, дали сме получили писмото или факса, с какъв номер и на коя дата е регистрирано при нас.
- Ще получите писмен отговор на вашето запитване на посочения от вас адрес до 7 дни.

### **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 или жалби.

### **Когато предоставяме услугите, от които се нуждаете:**

- Можете да разчитате на равнопоставено, честно, открито и любезно отношение.
- На своевременно актуализирана информацията за предоставяните от нас услуги по начини удобни и достъпни за вас.
- Разширяваме възможностите за достъп до административните ни услуги – интернет (e-mail).
- 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.

### **Ако не сте доволни:**

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

### **Моля Ви уведомете ни, сигнализирайте за нередностите!**

Вашето съдействие ще ни помогне заедно да намерим верния път в процеса на реформата.

Подайте писмена жалба или впишете вашите коментари, предложения или оплаквания в книгата на клиента в ЦИУГ.

Ако клиентите имат оплаквания, ние искаме да знаем за това. Процедурата ни е ясна и лесно достъпна.

По жалба срещу незаконни или неправилни, или пораждащи съмнение за корупция действия или бездействия на служители от администрацията, ще се извърши проверка и ще отговорим писмено в едномесечен срок. Ако не можем да отговорим в посочения срок, писмено ще уведомим жалбоподателя за причините или необходимите допълнителни действия, както и за окончателния срок за отговор.

### **Важно е да се знае:**

- Анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат, освен в случаите, когато поставеният проблем застрашава здравето и сигурността на гражданите.
- Общинска администрация си запазва правото да не дава отговор на въпроси, сигнали, жалби и оплаквания, които съдържат нецензурни изрази, немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на институцията.
- Общинска администрация няма право да дава отговор на въпроси, свързани със защита на личните данни и класифицираната информация.

Всички стандарти на административното обслужване са нормативно регламентирани от закони и подзаконовни нормативни актове, както и от Наредби и Вътрешни правила на община Кула. С тях можете да се запознаете в Интернет страницата на общината или да получите на хартиен носител от ЦИУГ срещу съответната такса.

## **Обжалване на административните актове**

Вие можете да оспорите заповед на кмета само в качеството си на “заинтересовано лице”, т.е. ако са засегнати ваши лични интереси. В този случай оспорването можете да направите пред Областния управител или пред съда.

## **Закон за достъп до обществена информация**

Обществена информация е всяка информация, свързана с обществения живот в Република България, която дава възможност на гражданите да си съставят собствено мнение относно дейността на администрацията.

### **Кой има право на достъп?**

- български граждани
- чужденец или лице без гражданство
- българско или чуждестранно юридическо лице

Достъп до обществена информация се предоставя въз основа на писмено заявление или устно запитване. Заявлението се счита за писмено и когато е подадено по електронен път на адреса на електронната поща. Заявлението за достъп до информация се разглежда от Общинска администрация - Кула във възможно най-кратък срок, но не по-късно от 14 дни. След този срок следва да бъдете уведомени писмено за решението за предоставяне на информация или отказ за достъп.

### **Кога може да ви бъде отказан достъп?**

1. Когато исканата от вас информация е класифицирана информация или друга защитена тайна в случай, предвидени със закон.
2. Когато е свързана с оперативната подготовка на актовете на Общинска администрация - Кула и няма самостоятелно значение.
3. Когато засяга интересите на трето лице и няма негово изрично съгласие за предоставяне.
4. Когато до информацията Ви е бил разрешен достъп през предходните шест месеца.

Когато в Общинска администрация - Кула не се съхранява исканата от вас информация, ние препращаме вашето заявление до компетентния орган, ако имаме данни кой я съхранява. При липса на такава възможност Ви уведомяваме за невъзможността да Ви бъде предоставена исканата информация. Решението на кмета на общината за предоставяне на достъп до обществена информация или за отказ за предоставяне на обществена информация се обжалва пред съда.

## **Закон за защита на личните данни**

„Лични данни“ означава всяка информация, свързана с идентифицирано физическо лице или физическо лице, което може да бъде идентифицирано („субект на данни“); физическо лице, което може да бъде идентифицирано, е лице, което може да бъде идентифицирано, пряко или непряко, по-специално чрез идентификатор като име, идентификационен номер, данни за местонахождение, онлайн идентификатор или по един или повече признаци, специфични за физическата, физиологичната, генетичната, психическата, умствената, икономическата, културната или социална идентичност на това физическо лице.

Общинска администрация - Кула е длъжна и се ангажира да предприеме необходимите технически и организационни мерки, за да защити вашите лични данни от нерегламентирано използване. Вие имате право да подадете искане за достъп до лични данни, с което може да поискате:

1. данните, които идентифицират администратора, и координатите за връзка с него;
2. координатите за връзка с длъжностното лице по защита на данните;
3. целите, за които се обработват личните данни;
4. правото на жалба до комисията, съответно до инспектората, и координатите им за връзка;
5. правото на достъп до, коригиране, допълване или изтриване на лични данни и ограничаване на обработването на лични данни, свързано със субекта на данните;
6. възможността при отказ по ал. 3, по чл. 55, ал. 3 и 4 и чл. 56, ал. 6 и 7 от ЗЗЛД да упражни правата си чрез комисията, съответно чрез инспектората.

Община Кула ще Ви отговори на искането или ще Ви информира писмено за действията, предприети във връзка с него, в срок до два месеца от получаване на искането. Срокът може да се удължи с още един месец, когато това се налага заради сложността или броя на исканията.

Предоставянето на информацията и кореспонденцията или действията, са безплатни. Когато исканията от даден субект на данни са очевидно неоснователни или прекомерни, по-специално поради своята повтораемост, администраторът може да:

1. начисли такса в размер, съобразен с административните разходи за предоставяне на информация или за кореспонденция със субекта на данни, или за предприемане на действия по искането, или
2. откаже да предприеме действия по искането.

### **Полезна информация!**

Работно време на Общинска администрация: всеки работен ден от 8,00 до 12,00 часа и от 13,00 до 17,00 часа.

Работно време на Център за информация и услуги на гражданите: всеки работен ден от 08.00 ч. до 17.00 часа, съгласно Наредба за организацията на административното обслужване.

Приемен ден на Кмета на Община Кула Д-р Владимир Владимиров, Четвъртък от 14.00 до 16,00 часа, след предварително записване на тел.0938/3-20-20.

Приемен ден на Зам.-кмета на общината Людмил Лалов: Сряда от 9.00 до 12.00 часа, след предварително записване на тел.0938/3-20-20.

Приемен ден на Секретаря на Общината – Златка Младенова: Вторник от 9.00 до 12.00 часа.

### **Допълнителна информация за Хартата**

- Тази Харта е утвърдена от Кмета на Община Кула със заповед №РД-18-16/31.02.2012 г. и актуализирана със Заповед №РД-18-74/21.04.2015г., Заповед №РД-18-54/03.04.2019г. и е публикувана на интернет страницата на общината [www.obshtina-kula.com](http://www.obshtina-kula.com)

Хартата на клиента можете да намерите в Центъра за услуги и информация на гражданите на партерния етаж на Общинската администрация с вход на ул. «Х. Димитър».

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

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.