ОБЩИНА ДОЛНА БАНЯ
област Софийска, ул. Търговска 134
кмет - 07120 / 21-21
e-mail: obshtinadb@abv.bg , www.dolna-banya.net

ХАРТА НА КЛИЕНТА



ОБЩИНА ДОЛНА БАНЯ 2022 ГОДИНА

ВЪВЕДЕНИЕ:

Основната цел на хартата на клиента е да се подобри качеството на административното обслужване. Този документ не е закон или наредба, той не създава права или задължения. Неговото предназначение е да помогне на гражданите да изискват по-добро и качествено административно обслужване, както и да насърчава служителите в администрацията към по-любезно, отговорно и отзивчиво поведение.
Хартата разяснява накратко правата и задълженията на гражданите, както и пътищата за осъществяване на връзка с администрацията. За постигане на по-ефективна и ефикасна работа на общинската администрация се нуждаем от Вашето съдействие, критика и препоръки.
Водени от стремежа да отговорим на повишените изисквания за модерна държавна администрация актуализирахме, допълнихме и коригирахме тази Харта, за да отговорим по-пълно на Вашите потребности.

КМЕТ НА ОБЩИНАТА И НЕГОВАТА АДМИНИСТРАЦИЯ:

Кметът на общината е орган на местната изпълнителна власт в община Долна баня. Той ръководи цялата изпълнителна дейност на общината и от друга страна, той действа и в качеството на представител на държавната власт в общината. В тази си дейност Кметът на общината се подпомага от заместник-кмет, секретар на общината и общинска администрация – обща и специализирана.

УСЛУГИТЕ НА НАШАТА АДМИНИСТРАЦИЯ:

В Общината се извършват административни услуги на граждани и организации.
Видовете услуги, сроковете и таксите за извършването им са публикувани на интернет страницата на община Долна баня (www.dolna-banya.egov.bg). Информация за тях можете да потърсите и в Центъра за административно обслужване (ЦАО) помещаващ се на партера в административната сграда на община Долна баня , гр. Долна баня, ул. „Търговска“ №134.

СТАНДАРТИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ:

Държавата и сектора на публичните услуги упражняват своята дейност стремейки се да осигурят на всички свои клиенти бързо, компетентно, безпристрастно и достъпно обслужване. Вие имате право на такова обслужване и Община Долна баня е ангажирана с конкретни стъпки за осъществяването им, за да Ви служим по-добре.

1. По-лесен и еднакъв достъп до нашите услуги:

- (Изм. 20.03.2023 г.) Центърът за услуги и информация на гражданите е с работно време от 8,30 часа до 17,30 часа.
- Кметът на Община Долна баня приема всеки вторник от 9.00 до 14.00 часа .

 На интернет страницата на общината www.dolna-banya.egov.bg ще намерите информация за административните услуги, телефони за връзка, банкови сметки и различните канали за достъп до администрацията. Ще научите актуални новини, обяви и др.
 В общината има информационно табло, на което е изложена най-важната и актуализирана информация, която би Ви била полезна.
 На входа на всеки кабинет са изписани имената на служителя, който Ви обслужва.
 На партера в сградата на общинската администрация има поставена кутия за сигнали и жалби предложения, сигнали, оплаквания и похвали на гражданите.

2. Внимателно и любезно обслужване:

 Нашите служители са ангажирани да Ви изслушват с внимание, да Ви дадат отговор във възможно най-кратки срокове, като отговорът ще бъде ясен, пълен и точен.
 Ние изискваме единствено документите, които са относими към работата по Вашето досие и се стараем техния брой да е минимален. Осигуряваме служебно документи, които се издават в нашата администрация.
 Ние Ви обслужваме при условията на пълна конфиденциалност като гарантираме защитата на личните ви данни.

3. Достъпен отговор в предварително анонсираните срокове:

 Отнасяме се с внимание към четливостта и яснотата на нашите формуляри и кореспонденция.
 В максимален срок до 1 месец ние предоставяме на Вашата кореспонденция точен отговор или съобщение какво налага забавяне, съобщение кога и на кой орган е било препратено Вашето искане, ако то не попада в правомощията на Кмета на Общината. За да се съкрати срокът за отговор, поставяйте точно формулирани искания и по възможност предоставяйте оригинали на приложените документи, ако те се намират у Вас, освен ако общината не разполага с тях и не ги предоставя служебно.
 Готови сме за общуване с Вас чрез множество начини – чрез лични срещи, по телефон, чрез поща, e-mail. Нужно е само да посочите по какъв начин желаете да се осъществи обратната връзка и не забравяйте да посочите електронен или пощенски адрес и телефон.
 На електронната ни страница сме посочили конкретен срок за изпълнение на всяка от административните услуги, осъществявани в нашата администрация и се ангажираме със спазването на тези срокове.
 В случай, че не сте доволни от качеството или срока на обслужване на някой от нашите служители, имате право да подадете жалба до кмета на общината. Гарантираме, че всяко такова оплакване, когато не е анонимно или недоказано, се разглежда в общината.

4. Вслушваме се във вашето мнение:

 Редовно Ви питаме за вашите очаквания и удовлетвореността ви относно качеството на административното обслужване. При напускане на Центъра за услуги и информация може да попълните Анкетна карта.
 Ние отчитаме и огласяваме резултатите от действията за подобряване на обслужването.

5. Вие имате право да отправяте искания, молби или жалби до общинска администрация Долна баня.
Вариантите в които можете да очаквате отговори от нас са следните:

1. Писмо, в което Ви уведомяваме за предприетите мерки за разрешаване на Вашия проблем. В горната част на писмото има отбелязан входящ номер, под който е постъпило Вашето искане, чрез този номер лесно и бързо в административния център могат да направят справка за движение на преписката Ви.
2. Писмо, с което Ви уведомяваме, че исканата административна услуга или съдействие е извън правомощията на Кмета на общината. Със същото писмо ще бъдете уведомени, че жалбата Ви е препратена до компетентния да я разгледа орган. Това Ви спестява ангажимента да отправите повторно същото искане.
3. Може да получите съобщение, че исканият от Вас документ или удостоверение е изготвено, времето и мястото, в което можете да го получите. Не забравяйте винаги да носите със себе си документ за самоличност.

6. Срокове за отговор и съобщаване:

- веднага–при възможност;
- срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата или e-mail е 7 дни; когато е необходима проверка на място или становище на друг орган – 14 дни;
- При искане за издаване на индивидуален административен акт – срокът е по чл. 57 от Административно-процесуалния кодекс;
- При искане за извършване на административна услуга, при която не се налага издаване на индивидуален административен акт – 30 дни;
- Предложенията и сигналите, които не са от компетентността на Кмета на общината, се препращат на компетентния орган не по-късно от 7 дни, за което се уведомява писмено заявителят;
- Решение по предложение или сигнал се съобщава в 7-дневен срок на подателя. Срокът може да се удължи при сложни въпроси до 6 месеца, което се съобщава на подателя;
- Решенията по направени предложения или сигнали не подлежат на обжалване;
- Ако в предвидения срок не получите отговор от общинска администрация, попадате в случаите на „мълчалив отказ". Това е ситуацията, при която липсата на отговор се приравнява на изричен отказ, който може да се обжалва пред Административен съд на Софийска област.

7. Обжалване на административните актове:

Индивидуалните административни актове, издадени от Кмета на общината, могат да бъдат обжалвани по административен ред пред Областния управител на Софийска област или директно по съдебен ред пред Административен съд на Софийска област, по реда на Административно-процесуалния кодекс.

КАКВО ОЧАКВАМЕ ОТ ВАС КЛИЕНТИ:

- Да се отнасяте с уважение към служителите, които ви обслужват.
- Да спазвате добрите правила за поведение на обществено място като не проявявате шумно и агресивно поведение, както към служителите, така и към останалите ни клиенти.
- Да се отнасяте с доверие към възможностите, които Ви дават предоставяните услуги или информация.
- Да предоставяте пълна и точна информация, ако е необходима за извършване на съответната услуга.

● Да изразявате свободно Вашето мнение, да давате предложения, за да подобрим качеството на услугите, които предоставяме.

ВАЖНО Е ДА СЕ ЗНАЕ:

● Стандартите на административно обслужване са регламентирани от закони и подзаконови нормативни актове и Наредби на община Долна баня.
● Анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат, освен ако не е застрашено здравето или сигурността на гражданите.
● Не се разглеждат въпроси, жалби и сигнали, които съдържат нецензурни изрази и обидни изказвания.
● Общинската администрация няма право да дава отговори на въпроси, отнасящи се до лични данни и класифицирана информация.
● Хартата на клиента ще се актуализира при промяна в дейностите и при необходимост да отговори на Вашите потребности.

Хартата е утвърдена със Заповед № РД-15-143 от 26.05.2022 г. на кмета на община Долна баня