

 9820 гр. Смядово, пл. „Княз Борис І”№ 2; телефон: 05351/2033; факс: 05351/2226

obshtina\_smiadovo@abv.bg [www.smyadovo.bg](http://www.smyadovo.bg)

**УТВЪРДИЛ:/п/
ИВАНКА ПЕТРОВА
КМЕТ НА ОБЩИНА СМЯДОВО**



**ХАРТА**

**НА КЛИЕНТА И СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

**В ОБЩИНА СМЯДОВО**

**ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

Хартата на клиента залага съвременни и по-високи стандарти и съдейства за подобряване на административното обслужване в Община Смядово.

Хартата на клиента не е закон или наредба, не създава нито права нито задължения. Целта на този документ е да запознае гражданите с функциите на кмета на общината с видовете услуги, които се извършват, да им разясни накратко за техните права, както и да заложи по - високи стандарти в административното обслужване. Политиката на управление на община Смядово има за цел да задоволи потребностите на гражданите и юридическите лица на територията на общината, чрез устойчив икономически растеж, повишаване на конкурентноспособността, подобряване на качеството на административните услуги, и качеството на живот на населението в условията на прозрачност, законосъобразност, ефективност и ефикасност в действията на свободна от корупция администрация; непрекъснато подобряване на свързаните с околната страна обстоятелства за предотвратяване на замърсяванията в общината, осигуряване и поддържане на безопасни условия на труд, минимизиране на рисковете за човешкото здраве, за всички работещи от и за името на община Смядово.

 Важна цел на ръководството на общината е удовлетворяването на нуждите и очакванията на гражданите и юридически лица, чрез предлагане на качествени административни услуги, законосъобразност в управлението на общинската собственост.

 Дейността на общинска администрация Смядово се основава на принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и координация.

**ОСНОВНИ ЦЕЛИ НА ХАРТАТА**

* Да подобрява достъпа до административни услуги;
* Да предоставя по-качествено административно обслужване;
* Да не изискваме от заявителите да предоставят информация, доказателства или документи, за които са налице данни, събирани или създавани от Община Смядово като първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител;
* Да насърчава участието на клиентите и служителите при обсъждане на услугите - начин на предоставяне, качество и стандарти за изпълнение;
* Да помага на клиентите да разбират и защитават правата си и да изискват по-добро обслужване;
* Да подпомага служителите от администрацията чрез по-ясно дефиниране на предоставяните от нея услуги.

За постигането на тези цели общинска администрация Смядово работи, като се стреми да осигури на всички свои клиенти справедливо, безпристрастно, прозрачно и достъпно обслужване.

За осъществяване на тези цели ние имаме нужда от Вашето съдействие и бихме оценили високо всяко изказано от Вас мнение, критика или препоръка.

**СТАНДАРТИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖДАНЕ**

 **ОТНОШЕНИЕ**

* Да се отнасяме с уважение, отговорност, да бъдем отзивчиви, делови и коректни към всеки потребител;
* Да ви предоставяме бързо компетентно и ефикасно административно обслужване;
* Да се отнасяме с внимание, разбиране и загриженост към Вашите проблеми;
* Да търсим алтернативни решения на всеки Ваш проблем, свързан с предоставяните в Общината административните услуги;
* Да пазим от нерегламентиран достъп вашите лични данни;
* Да спазваме конфиденциалност, относно всички Ваши запитвания, жалби и др.
* Ангажираме се да се отнасяме с професионализъм, като не проявяваме субективно отношение;
* Ангажираме се да предоставяме еднакъв достъп до услугите ни и равнопоставено отношение към всеки, който търси административни услуги, независимо от пол, възраст, образование, социален статут, етническа принадлежност, религиозни убеждения
* Да бъде осигурен равнопоставен досъп до услуги за хората с увреждания.

**ИНФОРМИРАНОСТ**

***Ние се ангажираме:***

* Да Ви предоставим информация за структурата, функциите и дейността на Общинската администрация;
* Да Ви предоставяме необходимата Ви информация за предлаганите в Община Смядово административни услуги, кои от тях могат да бъдат заявявани по електронен път, нормативни цени за извършване на услугите, нормативно предвидените документи за стартиране на желаната услуга;
* Да Ви информираме за етапа на изпълнение на заявените от Вас услуги;
* Центъра ни за административни обслужване да е удобно и достъпно и максимално безопасно място;
* Да имате на разположение подходящи указателни табели и безплатни брошури, съдържащи необходимата Ви информация, безплатни информационни устройства;
* Да осигурим срещи с общински ръководители в предварително оповестени дни и часове;
* Да отговорим писмено на всяка молба и/или жалба от Ваша страна в установения срок, а когато е необходимо ще извършим проверка, за което ще ви уведомим в срок;
* Да анализираме и вземаме под внимание Вашите предложения, мнения, сигнали и оплаквания;
* Ако вашите въпроси на са от нашата компетентност се ангажираме да Ви насочим към съответната компетентна институция;
* Да поддържаме актуална интернет страницата на Община Смядово и информационните табла във фоайето на Общината.
* Можете да получавате и информация по телефона от Общински служители, компетентни по интересуващи Ви въпроси;
* Да получавате разнообразна общинска информация на интернет страницата на Общинска администрация.

**Вие може да се свържете с нас, да получите информация и административно обслужване по следните начини:**

* на място в Център за услуги и информация на гражданите: гр. Смядово 9820, пл. „Княз Борис I“ № 2, в сградата на община Смядово; всеки работен ден от 07.30 ч. до 17.00 ч. без прекъсване. „Център за административно обслужване“ осигурява информация за реда, организацията и видовете услуги, извършвани от администрацията на Община Смядово;
* на интернет страницата на община Смядово - [http://www. smyadovo.bg/](https://obshtina-boboshevo.eu/) ще намерите информация за структурата на общинската администрация, телефони за връзка, електронни адреси, анкета за нивото и качеството на административното обслужване, актуални новини, обяви;
* на интернет страницата на община Смядово – в секция „Административни услуги”- <http://smyadovo.bg/node/374> можете да се запознаете с извършваните от нас административни услуги, реда на тяхното предоставяне, да изтеглите образци на заявления;
* на електронната поща на общината на адрес: obshtina\_smiadovo@abv.bg,Вие имате възможност да задавате въпроси и отправяте препоръки. Писмата от тази поща се проверяват ежедневно. Въпросите, отзивите и препоръките се предават на Кмета на общината и се пренасочват към отговорните лица за отговор;
* анкетни карти за качеството на административното обслужване се разпространяват на хартиен носител и същите може да намерите и попълните в Център за услуги и информация на гражданите. Анкетната карта може да изтеглите и от интернет страницата на общината: [http://www. smyadovo.bg/](https://obshtina-boboshevo.eu/);
* на горещия телефон за сигнали на община Смядово може да подавате денонощно Вашите сигнали, жалби и предложения: **05351 2163** или мобилен: **0886766899**;
* на място в Център за услуги и информация на гражданите можете да получите информация за дължимите от Вас местни данъци и такси, както и да ги заплатите;
* информация и възможност за връзка със служителите от общинска администрация Смядово може да бъде получена:
* на телефон: **05351/2033**;
* на партера на сградата на община Смядово са поставени Информационни табла, на които е изложена най-важната и актуална информация;
* свободен достъп до служителите от администрацията е осигурен всеки работен ден;
* във връзка с прилагането на комплексно административно обслужване при предоставяне на административни услуги, Вие имате възможност да изберете канала или пътя, по който искате да бъде извършена и доставена административната услуга;

Когато искането се отнася за комплексно административно обслужване, то може да бъде подадено до всеки административен орган, който участва в него. Административният орган, пред който е подадено искането, образува производството. Взаимодействието с другите административни органи се осъществява по реда на наредбата по чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията.

**Вие може да заявите административна услуга и да получите документа, резултат от нея по начин, удобен за Вас, както следва:**

1. Можете да подадете заявление за желаната от Вас услуга по следния начин:
* **на място, лично или чрез упълномощен представител** в Център за административно обслужване, чрез подаване на писмено заявление. Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в Център за административно обслужване в сградата на община Смядово. В интернет страницата на общината в секция „Административни услуги“ са публикувани всички заявления/искания, които може да изтеглите и попълните предварително - <http://smyadovo.bg/node/374> ;
* **устно, като Вашето искане ще бъде прието от служител** на Център за административно обслужване, 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, след което се регистрират по общия ред, съгласно чл. 29, ал.5 от АПК, Вътрешните правила за работа с деловодната система в община Смядово;
* **чрез лицензиран пощенски оператор**;
* **по факс:** **05351/2226**;
* **По електронен път** на електронната поща на Община Смядово при условията и реда на Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги /в сила от 01.03.2017 г./;
* при заявено от Вас желание, потвърдено в писмен вид, можете да получите информация за извършената услуга и по електронна поща на представения от Вас e-mail.

**ПРОЗРАЧНОСТ**

***Ние се ангажираме:***

* Да осигурим прозрачна процедура за приемане, обработване и докладване на молби, предложения, сигнали и жалби на граждани;
* Да предоставяме ясна, точна, лесно разбираема и пълна информация, обяснения и образци удовлетворяващи потребностите на гражданите;
* Винаги да бъдете информирани за името на служителя, с който разговаряте по телефона или в центъра за информация и услуги;
* Да Ви информираме за всеки възможен вариант за разрешаване на Вашия проблем, като ви запознаем подробно за предимствата и недостатъците на всеки вариант.

**СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ**

***Ние се ангажираме:***

* Да ви предоставим необходимата за Вас информация при първия установен с нас контакт в рамките на не повече от 20 минути;
* Да осъществим исканата от Вас административна услуга в законно определените срокове.

**ОБРАТНА ВРЪЗКА И КОМУНИКАЦИЯ**

***Ние се ангажираме:***

* Да търсим Вашите мнения, предложения сигнали и оплаквания, които можете да дадете, като ползвате:
* Поща;
* Интернет-страницата на Община Смядово <http://www.smyadovo.bg/> ;
* Анкетни карти;
* Приемни дни на Кмета и Зам.-кметове;
* Кутия за сигнали, предложения и оплаквания
* Да анализираме Вашите предложения и да предприемаме съответните действия;
* Да отговорим писмено на всяка подадена молба или жалба от вас по повод лошо администриране.

**ОТГОВОРНОСТ**

***Ние се ангажираме:***

* Да анализираме получената информация от обратната връзка с потребителите и да предприемаме необходимите действия за подобряване качеството на предоставяните услуги;
* Да сме професионалисти и компетентно и отговорно да решаваме поставяните проблеми и извършваме поисканите услуги.

 **ВАШИТЕ ОТГОВОРНОСТИ**

* Да се отнасяте към служителите с уважение и да не проявявате агресивно поведение;
* Да любезни и учтиви с другите граждани;
* Да ни предоставяте пълна и точна и коректна информация за услугата, която желаете;
* Да уведомявате за настъпили промени в обстоятелствата, а когато е необходимо да предоставяте и допълнителна информация;
* Да се представляват лично с документ за самоличност или от други граждани или организации - с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа;
* Да сигнализирате за допуснати отклонения от приетите стандарти за обслужване;
* Да спазвате предварително обявеното приемно време на административните структури;
* Да спазвате предварително уговореното време за срещи;
* Да изразяват свободно своите мнения, предложения и коментари, за да се подобри качеството на услугите.

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

Потребителите на административни услуги, предоставяни от общинска администрация Смядово, имат възможност да подават жалби, сигнали, оплаквания, предложения, относно качеството на административното обслужване или конкретен служител, по следните начини:

* в „Център за административно обслужване“ на общината;
* на e-mail адрес: obshtina\_smiadovo@abv.bg;
* на телефон **05351/2033**, в работни дни от 08.00 ч. до 17.00 ч., може да подадете Вашия сигнал, оплакване жалба, предложение, относно качеството на административното обслужване;
* на телефон **05351/ 2163** или мобилен**: 0886766899**, при 24-часов режим на работа. Тук може да подадете Вашия сигнал, оплакване, жалба, предложение за опазване на обществения ред и сигурността и опазване на околната среда.

По всички подадени жалби, оплаквания и сигнали нашата администрация се произнася в законово регламентираните срокове.

На разглеждане подлежат само писмени жалби и сигнали с посочен подател. За резултатите от извършената проверка, установените обстоятелства и предприетите действия, подателят на жалбата се уведомява писмено

 **Ние се интересуваме от вашето мнение за качеството на нашите услуги, за да ги усъвършенстваме.**