



ОБЩИНА МАЛКО ТЪРНОВО

ул. "Малкотърновска комуна" № 3
тел. 05952 / 20 27 ; факс 05952 / 21 78

Х А Р Т А

**ЗА ПРАВТА НА ПОТРЕБИТЕЛЯ НА
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

Хартата на клиента на административни услуги се създава на основа стратегията за модернизирание на държавната администрация „От присъединяване –към интегриране”, приета с решение № 465 на Министерски съвет от 09.07.2002 г. и планът за изпълнение на стратегията за модернизирание на държавната администрация „От присъединяване –към интегриране”, приета с решение №671 на Министерски съвет от 2003 година.

Основната цел на Хартата на клиента е да се подобри качеството на административно обслужване в Република България. Този документ не е закон или наредба, той не създава права или задължения. Неговото предназначение да помогне на гражданите да се запознаят с функциите, които изпълнява кметът, видовете услуги, които се извършват в общинската администрация- Малко Търново, да им разясни накратко основните права, които различни закони им предоставят. Без да претендира за изчерпателност, да ги насочи към пътя, по който биха могли да защитят тези права, както и да заложи съвременни и по- високи стандарти в административното обслужване. За осъществяване на тези цели ние имаме нужда от Вашето съдействие и бихме оценили високо всяко изказано от Вас мнение, критика или препоръка.

I. КМЕТ И НЕГОВАТА АДМИНИСТРАЦИЯ

Кметът е едноличен орган на изпълнителната власт в Община Малко Търново. В тази дейност кметът се подпомага от заместник-кметове и общинска администрация.

II. КАКВО РАБОТИ КМЕТЪТ?

1.Ръководи цялата изпълнителна дейност на Община Малко Търново.

2.Насочва и координира дейността на специализираните изпълнителни органи.

3.Назначава и освобождава от длъжност служителите в общинската администрация с изключение на тези по чл.46, ал.1, т.4 от ЗМСМА и налага предвидените от закона дисциплинарни наказания.

4.Отговаря за опазването на обществения ред, като за осигуряването му издава писмени заповеди, задължителни за началниците на съответните полицейски служби.

5.Организира изпълнението на общинския бюджет, на дългосрочни програми, на решенията на Общинския съвет и се отчита пред него за това, на задачите, които произтичат от законите, от актовете на Президента на Република България и на Министерския съвет.

6. Възлага изпълнението на свои функции на кметовете на кметства, координира и осъществява контрол за целесъобразността и законосъобразността при тяхното изпълнение. Осъществява контрол по законосъобразността на актовете и действията на кметовете при изпълнение на техните правомощия, като има право да отменя техните актове.

7. Поддържа връзки с политическите партии, обществените организации и движения, както и с други органи на местното самоуправление в страната и чужбина.

8. Организира и провежда действия по защита на населението при бедствия и аварии.

9. Подписва одобрените от Общинския съвет общи и подробни градоустройствени планове, организира тяхното изпълнение и прилагане, одобрява тези изменения и допълнения.

10. Изпълнява функции на длъжностно лице по гражданско състояние и орган по настойничество и попечителство. Той може да възлага тази функция с писмена заповед на кметовете на кметствата, в които се поддържат регистри за гражданското състояние и на други длъжностни лица от общинската администрация.

11. Осигурява организационно-техническото обслужване на Общинския съвет.

12. Осъществява правомощията си по придобиване, стопанисване, управление и разпореждане с общинско имущество, невключено в капитала на общински дружества по ред и условия, регламентирани в ЗОС.

13. Определя наименованието на длъжностите на държавните служители и разпределението им по групи и рангове, съгласно „Единния класификатор на длъжностите в администрацията”, приет от Министерски съвет по чл.2, ал.2 от ЗДСл.

14. Присъжда рангове на държавните служители, съгласно чл.73, ал.4 от ЗДСл.

15. Утвърждава щатното разписание и длъжностните характеристики на държавните служители и служителите по трудови правоотношения в общинската администрация.

16. Представява общината пред физически и юридически лица и пред съдебните институции.

17. В изпълнение на своите правомощия кметът на общината издава заповеди.

18. Кметът на общината в случаите, определени от закона, изпълнява и функции, възложени му от централните държавни органи.

Осъществяването на всички тези дейности е разпределено между Обща и Специализирана администрация, ръководени от ресорни заместник-кметове и секретар.

III. ВИЕ ИМАТЕ ПРАВО ДА ОТПРАВЯТЕ ИСКАНИЯ, МОЛБИ ИЛИ ЖАЛБИ ДО ОБЩИНА МАЛКО ТЪРНОВО

Вариантите, в които можете да очаквате отговор от нас са следните:

1. Писмо, с 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 деловодството могат да направят справка за движението на преписката Ви;
2. Писмо, с което Ви уведомяваме, че исканата административна услуга или съдействие е извън правомощията на кмета. Със същото писмо ще бъдете уведомени, че жалбата Ви е препратена до компетентния орган при възможност да я разгледа. Това Ви спестява ангажимент да отправите повторно искане;
3. Най-често кметът изпълнява своите правомощия като издава заповеди. Когато в заповедта се удостоверяват факти с правно значение, създават се права и задължения или се засягат права и законни интереси на граждани или организации, те се наричат индивидуални административни актове/ИАА/. Изричните откази на кмета също са ИАА;
4. Ако в предвидения в закона срок/ от 3 дни до 1 месец, в зависимост от искането и обема информация, който трябва да се обработи/ не получите никакъв отговор от общинска администрация, попадате в хипотезата на т. нар. „мълчалив отказ”. Това е хипотеза, при която липсата на отговор се приравнява на изричен отказ;

Срокове за отговор и съобщаване:

- Веднага - при възможност;
- Не по-късно от 3 работни дни- по искане за извършване на административна услуга, когато се оформят писмено;
- 7 дни- при произнасяне по искане за издаване на акт;
- 14 дни- при искане за достъп до обществена информация;
- до 1 месец- извършването на услуга налага установяването на факти и обстоятелства, изискващи проверка, събиране на сведения или проучвания;
- специфични срокове, посочени изрично в специален закон.

Административният акт, съответно отказът да се издаде акт, се съобщава в 3 дневен срок от издаването му на всички заинтересовани граждани и организации. Съобщаването може да се извърши чрез устно уведомяване за съдържанието на акта, което се установява с подпис, или чрез отделно съобщение на посочения от Вас адрес.

Когато адреса не е посочен, съобщението се поставя на информационното табло на общинска администрация.

IV. ПРОЦЕДУРА ПО ОБЖАЛВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ АКТОВЕ

Гражданите могат да подават жалби против индивидуалните административни актове, по смисъла на чл. 2 от ЗАП, издадени от кмета на общината. При административния ред за обжалване, органът който разглежда жалбата е Областния управител- чл.19, ал.1 от ЗАП. Жалбата се подава чрез кмета на Общината. С нея могат да бъдат оспорени, както законосъобразността, така и правилността на административния акт. Незаконсъобразната заповед, издадена от кмета, се отменя със заповед на Областния управител. Административните актове могат да се обжалват и пред съда. Жалбата до съда може да се отдаде след като е изчерпана възможността или е изтекъл срокът за обжалване по административен ред. Компетентен да разгледа жалбата срещу административния акт, издаден от кмета на общината, е Окръжния съд.

Жалбата се подава в писмена форма чрез кмета на общината.

V. 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 разглежда от общинска администрация 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?

Когато:

1. Исканата от Вас информация е класифицирана информация, представляваща държавна или служебна тайна;
2. Информацията е свързана с оперативна подготовка на актовете на общинска администрация и няма самостоятелно значение;
3. Ако засяга интересите на трето лице и няма негово изрично съгласие за предоставяне;
4. До информацията Ви е бил разрешен достъп през предходните шест месеца.

Решението на кмета за предоставяне на достъп до обществена информация или за отказ за предоставяне на обществена информация се обжалва пред ВАС.

VI. ЗАКОН ЗА ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

Личните данни е всяка информация за физическо лице, която разкрива неговата физическа, психологическа, умствена, семейна, икономическа, културна или обществена идентичност.

Общинската администрация е длъжна и се ангажира да предприема необходимите технически и организационни мерки, за да защити Вашите лични данни от нерегламентирано използване. Вие имате право да отправите писмено заявление, с което можете да искате:

- Потвърждение за съществуване на лични данни, отнасящи се до Вас;
- Актуализиране или поправяне на данните;
- Да се обоснове законосъобразността на обработване на личните Ви данни;
- Да се забрани на общинската администрация да предоставя изцяло или частично обработените Ви лични данни за търговска информация, реклама или пазарно проучване;
- Да поискате да бъдете информирани, преди личните Ви данни да се разкрият за първи път.

Предоставяне на лични данни на трети лица се допуска когато:

- Съответното лице изрично е дало съгласието си;
- Източниците на данни са публични регистри или документи, съдържащи обществена информация;
- Във връзка със защитата на живота и здравето на съответното физическо лице, когато неговото състояние не му позволява да даде съгласие или съществуват законни пречки за това;

- Необходимо е на органите на съдебната и изпълнителна власт и за защита на конкуренцията и потребителите и това е установено със закон;

- Необходими са за целите на научните изследвания или за статистически цели и данните са анонимни;

Срокът за вземане на решение по искане за достъп до личните данни е 14 дни, а когато е за достъп до личните данни на трети лица- 30 дни.

VII. ПРИНЦИПИ И СТАНДАРТИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Държавата и сектора по публични услуги упражняват своята дейност, стремейки се да осигурят на всички свои клиенти справедливо, безпристрастно, прозрачно и достъпно обслужване.

Вие имате право на такова обслужване и общинската администрация е готова да приеме серия от ангажименти и конкретни стъпки за осъществяването им, за да Ви служим по- добре.

ПЪРВИ ПРИНЦИПИ

РАВНОПОСТАВЕНО, ЧЕСТНО И ЛЮБЕЗНО ОТНОШЕНИЕ КЪМ ВСИЧКИ ПОТРЕБИТЕЛИ

1. Всички потребители имат право на открита и предразполагаща обстановка, където да получават дължимото внимание и уважение, на еднакъв достъп до административните услуги и равнопоставено отношение, независимо от тяхното социално положение, образование, възраст, пол, етническа принадлежност, религиозни убеждения, физически и умствени увреждания;
2. Честно, любезно и отзивчиво отношение към всички потребители, независимо от тяхната политическа, религиозна и етническа принадлежност.

В Т О Р И П Р И Н Ц И П

ОСИГУРЯВАНЕ НА ПЪЛНА ИНФОРМАЦИЯ И ОТКРИТО ОБЩУВАНЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

1. Предоставяне на ясна, лесно разбираема, пълна, точна информация на потребителите, относно услугите, чрез различни комуникационни средства- личен контакт, информационно табло, брошури, Интернет страници и по начин, удовлетворяващ техните потребности. Предоставяне на детайли и предлаганите услуги.
2. Предоставяне на ясни, лесно разбираеми, пълни и точни устни или писменни отговори на запитвания клиент.
3. Използване на прости, ясни и лесно разбираеми процеси на обслужване и формуляри за административни услуги.

Т Р Е Т И П Р И Н Ц И П

КОМУНИКАЦИОННИ КАНАЛИ ЗА ДОСТЪП ДО ИНФОРМАЦИЯ И УСЛУГИ

1. Предоставяне на равен достъп до информация и услуги, чрез различни канали:
 - По поща на адрес: Община Малко Търново, ул. „Малкотърновска комуна” № 3
 - Директен телефон за информация- 05952/20-27
 - Електронна поща-
 - Личен контакт със служители от „Общински център за услуги и информация на граждани”-.....
 - Информационно табло- на 1 етаж
 - Указателно табло- на 1 етаж
 - Приеман ден на кмета на Община Малко Търново-понеделник от 14,00 часа до 17,00 часа. Предварително записване на телефон 05952/20-27.
 - Улесняване на достъп до информация и услуги на всички потребители, включително тези в неравностойно положение.

ЧЕТВЪРТИ ПРИНЦИПИ

СПАЗВАНЕ НА НОРМАТИВНО РЕГЛАМЕНТИРАНИТЕ И УСТАНОВЕНИ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА СРОКОВЕ

1. Предоставяне на цялата необходима на потребителите информация и консултации, още при първия контакт с администрацията, независимо от канала за достъп.
2. Бърз, отзивчив и любезен отговор на писменни запитвания, жалби и телефонни обаждания.
3. Уведомяване на потребителите за причините и крайния срок, в който ще получат отговор в случаите когато се налага той да бъде удължен.

ПЕТИ ПРИНЦИП

ОБРАТНА ВРЪЗКА ОТ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

1. Използване на лесно достъпна система за обратна връзка: книга за предложения, сигнали, оплаквания и похвали на граждани в ОЦУИГ; пощенска кутия на общинска администрация; анкети и проучвания.
2. Анализ на получената информация и предприемане на необходимите действия, с цел удовлетворяване очакванията на гражданите.

VII. БЪДЕЩИ ПОДОБРЕНИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

1. Във връзка с разширяване на комуникационните канали за достъп до информация и услуги, и усъвършенстване на системата за обратна връзка общинската администрация предвижда предоставяне на допълнителни възможности за услуги, чрез използване на сайта на Община Малко Търново.

2. Въвеждане на електронни услуги и предоставяне на възможност на потребителите на административни услуги за подаване на „online” на жалби, молби, заявления и други чрез интернет страници на общината.

В заключение искаме да ви благодарим за съдействието в осъществяването на реформата в административното обслужване и да ви призовем да изразяване гласно гражданската си позиция, за да намерим заедно верния път за една по- добре организирана и по- ефективна работа на администрацията в полза на обществото.

След утвърждаване, настоящата Харта на клиента следва да бъде доведена до знанието на всички служители от общинска администрация, както и до потребителите на административни услуги.