



ОБЩИНА САНДАНСКИ

ХАРТА

**НА КЛИЕНТА И СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В
ОБЩИНА САНДАНСКИ**

град Сандански, 2017 година

Община Сандански е разположена в Югозападна България и е една от административно – териториалните единици на територията ѝ. В състава на общината влизат 54 населени места – 52 села и 2 града.

Общинска администрация – Сандански осигурява изпълнението на законите, подзаконовите нормативни актове, решенията на Общински съвет – Сандански и осъществява административното обслужване на физическите и юридическите лица. При осъществяване на своята дейност администрацията се ръководи от принципите на законност, равнопоставеност, прозрачност, достъпност, отговорност, координация и ефективност.

Основните ни цели при комуникация с Вас са:

Да осигурим прозрачност, отзивчивост и възможност за комуникация с любезни и добре информирани служители по време на целия процес на административното обслужване;

Да намалим възможността за корупция, както и възможностите за обвинения в корупция;

Да Ви предоставяме необходимата информация при спазване на Закона за достъп до обществена информация;

Да спазваме стриктно Закона за защита на личните данни;

Да работим съвместно с други организации за предоставяне на усъвършенствани комплексни услуги, съобразени с Вашите изисквания.

Да Ви предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация по начин, удовлетворяващ Вашите изисквания;

Да опростим процеса на обслужване като подготвим лесно разбираеми формуляри на заявления и искания;

Да се държим професионално и да се отнасяме с уважение към всеки от Вас;

Да Ви провокираме и насърчим свободно да изкажете мнението си за получаваните услуги;

Да Ви осигурим лесно разбираеми и достъпни начини да предоставяте Вашите коментари, мнения, оплаквания, препоръки и похвали относно качеството на административното обслужване;

Канали за достъп до информация и услуги

Всеки от Вас може да използва различни канали за достъп до информация и услуги в зависимост от потребностите си:

Център за административно обслужване – бул. „Свобода“ №14, партер с работно време от понеделник до петък от 8.00 часа до 17.00 часа без прекъсване;

Интернет страницата на община Сандански – www.sandanskibg.com, където ще намерите пълна информация за административните услуги, включително и електронни, структурата на общинската администрация, телефони за връзка, електронни адреси,

анкета за нивото и качеството на административното обслужване, актуални новини, обяви, възможност за връзка с нас чрез опцията „Въпроси към кмета“, платформата „Кмете, виж!“, бутоните за бързо телефонно обаждане, бързо изпращане на и-мейл и други;

Кутия в Центъра за административно обслужване за писмени сигнали, коментари, похвали, оплаквания, жалби и предложения;

Телефон на община Сандански – 0746/89099 и факс – 0746/89055;

Приемен ден на кмета на общината – понеделник от 9.30 часа до 12.00 часа, с предварително записване на телефон 0746/89099;

Приемни дни на главния архитект на общината – понеделник от 10.00 часа до 12.00 часа и сряда от 14.00 часа до 17.00 часа, с предварително записване на телефон 0746/89078;

Електронна поща: oba_sandanski@abv.bg;

Поща – община Сандански, бул. „Свобода“ №14;

Улеснили сме достъпа до услуги за хората в неравностойно положение, като сме разположили Центъра за административно обслужване на партерния етаж в сградата на общината и сме осигурили асансьор до останалите етажи в нея;

В открита и предразполагаща обстановка ще получите дължимото внимание и уважение при административното обслужване;

Ние се ангажираме да вземем под внимание всяко Ваше предложение за допълнение и/или изменение в предоставяната информация, което Вие сте отбелязали чрез каналите за достъп.

Спазване на срокове:

Срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата или електронната поща е до 7 дни;

Когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган – 14 дни;

По искане за издаване на индивидуален административен акт – срокът е съгласно чл.57 от АПК;

По искане за извършване на административна услуга, която не е свързана с издаване на индивидуален административен акт – 30 дни.;

При искане за достъп до обществена информация – до 14 дни;

Предложения и сигнали, които не са от компетентността на кмета на общината се препращат не по – късно от 7 дни от постъпването им до съответните компетентни органи, с изключение на случаите, в които се установи, че проблемът вече е поставен и пред тях. За препращането се уведомява направилият предложението или сигнала;

Решение по предложение или сигнал на гражданите и организациите се взема най – късно 2 месеца след неговото постъпване и се съобщава в 7 – дневен срок на подателя. При сложни въпроси срокът за вземане на решение по направено предложение може да се удължи до 6 месеца, за което се съобщава на подателя. Когато особено важни причини налагат, срокът за вземане на решение по подаден сигнал може да бъде продължен, но не повече от един месец, за което се уведомява подателя;

Решенията по направените предложения и подадените сигнали не подлежат на обжалване;

Решението по подаден сигнал се изпълнява в едномесечен срок от постановяването му. По изключение, когато това се налага по особено важни причини, срокът може да бъде продължен, но не повече от един месец, за което се уведомява подателя;

Ако в предвидения срок не получите отговор от общинска администрация, попадате в случаите на т.н. „мълчалив отказ“. Това е ситуация, при която липсата на отговор се приравнява на изричен отказ, който може да се обжалва от Вас пред Административния съд;

Ние се ангажираме да Ви предоставим необходимата информация още при първия установен контакт с нас;

Ние се ангажираме да осъществим исканата административна услуга в законоопределените срокове;

Ще Ви уведомяваме, когато се налага срокът да бъде удължен, за причините и крайния срок, в който ще получите отговор;

Механизми за обратна връзка от потребителите на административни услуги:

Анкетна карта за изразяване на становище на гражданите по качеството на административните услуги;

Ние се ангажираме активно да търсим Вашите предложения, мнения, коментари, сигнали и оплаквания, които можете да дадете, като използвате вече споменатите различни канали за достъп;

Ние се ангажираме да анализираме Вашите предложения, коментари, похвали и оплаквания и да предприемаме съответните действия, когато те са в компетенциите на община Сандански;

Ние се ангажираме да отговорим писмено на всеки, подаден в писмена форма сигнал и/или жалба от Вас по повод лошо администриране;

От Вас потребители на административни услуги ще очакваме:

Да се отнасяте с уважение към служителите, които Ви обслужват и да не проявявате агресивно поведение;

Да бъдете внимателни и търпеливи към другите потребители;

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;

Отговорност и отчетност:

Ние се ангажираме да измерваме удовлетвореността на потребителите на административни услуги от нашата дейност и да предприемаме действия за повишаването ѝ;

Ние се ангажираме да извършваме административните услуги съобразно законите и да носим отговорност за качествено и срочно им изпълнение;

Ние се ангажираме постоянно да подобряваме достъпа до услуги, като подробно Ви информираме за Вашите права, за това от къде и как можете да получите съответните административни услуги;

Ако потребителите на административни услуги имат оплаквания, ние искаме да знаем за това;

По жалба срещу незаконни, неправилни или пораждащи съмнения за корупция действия или бездействия на служителите 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 знаете:

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;

Ние работим в услуга на гражданите и гостите на община Сандански. Добросъвестното изпълнение на служебните ни задължения говори за висококачествена администрация и доволно общество.

Условията на бързоразвиваща се администрация налагат общинската администрация да реагира адекватно с минимизиране на рисковете.

Всички стандарти на административното обслужване са нормативно регламентирани от закони и подзаконови нормативни актове, както и от наредби, приети от Общински съвет – Сандански.

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

Хартата е утвърдена със Заповед №АПИОЧР-187/11.12.2017 г. на кмета на община Сандански