



## ОБЩИНА ТРЯВНА

# ХАРТА НА КЛИЕНТА



### **Уважаеми клиенти,**

В отговор на повишените изисквания за модернизация на държавната администрация и водена от стремежа да предоставя на всеки, който се нуждае, качествени услуги по отзивчив, прозрачен и ефективен начин, ОбщинаТрявна разработи тази Харта на клиента.

Основните цели, които си поставяме с Хартата на клиента, са:

- да подобрим достъпа до услуги, като ви информираме за вашите права, за това как можете да получите съответните административни услуги;
- да постигнем високо качество на предоставяните услуги, като намалим времето за получаване на услуги и осигурим добро отношение и желание за съдействие от страна на служителите, които ви обслужват;
- да постигнем прозрачност и отзивчивост, като ви осигурим възможност за комуникация с любезни и добре информирани служители по време на целия процес на административно обслужване;
- да ви насърчим да изказвате мнението си за получаваните от вас услуги.

С тази Харта искаме да разясним накратко основните права, които различни закони ви предоставят, да посочим пътя, по който бихте могли да ги защитите. Искаме да Ви информираме за нивото на обслужване, на което можете да разчитате от страна на нашите служители. Да споделим какво очакваме от вас и какво следва да предприемете, ако стандартите не се изпълняват и не сте доволни от нивото на обслужване.

### **Какво можете да очаквате от нас?**

Ние:

- Ще се отнасяме с уважение и търпение към вас;
- Ще се държим професионално и ще отговаряме на въпросите ви точно и ясно в кръга на своята компетентност;
- Ще бъдем честни с вас и ще се стремим да вникнем в проблема ви, като предложим оптималното решение;
- Ще спазваме стриктно предварително обявеното приемно време;
- Ще предоставяме услугите в нормативно определените срокове;
- Ще се стараем обстановката, в която предоставяме услугите, да е приветлива и предразполагаща;
- Ще изискваме от нашите служители да се въздържат от предубеденост или пристрастие чрез думи или поведение;
- Ще се стремим да разширяваме начините за достъп и предоставянето на информация и услуги.

### **Вашите отговорности към нас.**

Очакваме от вас:

- Да се отнасяте с уважение към нас и да не проявявате агресивно поведение;
- Да бъдете внимателни и търпеливи към останалите ни клиенти;
- Да спазвате предварително обявеното приемно време на административните звена, които предоставят услуги;

- Да ни предоставяне информацията, която ни е необходима за изпълнение на исканата от вас услуга, както и да ни уведомявате своевременно за настъпилите промени;
- Да се отнасяте позитивно и с доверие към възможностите, които ви дават предоставяните услуги или информация.

В общината се ивършват административни и технически услуги на физически и юридически лица. Видовете услуги, сроковете за извършването им и таксата или цената, ако има такава, може да намерите в ЦУИГ или на нашата интернет страница.

Във взаимоотношенията си с вас при предоставянето на административни услуги ние се ръководим от следните нормативни актове:

- Административнопроцесуален кодекс;
- Закон за администрацията;
- Закон за достъп до обществена информация;
- Закон за защита на личните данни;
- Закон за гражданската регистрация;
- Закон за устройство на територията и наредбите към него;
- Закон за собствеността;
- Закон за кадастъра и имотния регистър;
- Закон за опазване на околната среда;
- Закон за управление на отпадъците;
- Закон за общинската собственост;
- Закон за приватизация и следприватизационен контрол;
- Закон за задълженията и договорите;
- Закон за местните данъци и такси;
- Закон за туризма;
- Закон за собствеността и ползването на земеделските земи.

### **Предоставяне на информация и консултации:**

Периодично актуализираме информацията във връзка с нашите дейности и предоставяни услуги чрез информационните табла в Центъра за услуги и информация на гражданите на партера в сградата на общината на ул. Ангел Кънчев № 21 и на интернет страницата на общината – [www.obtryavna.org](http://www.obtryavna.org)

Консултации можем да ви предоставим лично или по телефона, в рамките на установеното работно време.

### **Какви са ползите за вас:**

- Получаване на информация за нормативните актове, въз основа на които се извършва съответната административна услуга;
- Получаване на пълна, точна и ясна информация за всички видове административни услуги, предоставяни от администрацията;
- Ако въпросите, които ни поставяте, не са в кръга на нашата компетентност, ние ще ви насочим към кого следва да се обърнете;

- Ако отговор по ваша жалба или искане е неясен или не ви удовлетворява, ние ще го преразгледаме и ще направим по-подробно и ясно изложение, в рамките на компетенциите си и нормативните изисквания.

За да се свържете с нас по телефона е необходимо да го направите в работното време на Общинска администрация – от 8,00 ч до 12.30 ч. и от 13.30 ч. до 17,00 ч. на телефон за информация 0677/6 – 24 -96 или изпратете вашето писмо на факс 0677/6 – 21 -49 или [e-mail:obtryavna@unicsbg.net](mailto:obtryavna@unicsbg.net).

За да получите информация за административните услуги, които предоставяме или за движението на вашата преписка, се обадете на тел. 0677/ 6 – 20 - 29 от 8,00 ч. до 17,00 ч.

#### **Когато ни посетите:**

- Ако не е необходимо предварително записване за прием, служителите ни ще ви приемат и обслужат;
- Ако имате предварително уговорена среща, ще се стараем да ви приемем в уговорения час;
- Ако е необходимо да ни посетите отново, ще се постараем това да стане във възможно най-кратък срок.

#### **Когато ни пишете:**

- Адресирайте писмата си на адрес: гр. Трявна, ул. Ангел Кънчев № 21;
- Можете да получите информация по телефон, дали сме получили писмото или факса ви, 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;
- Ще актуализираме своевременно информацията за предоставяните от нас услуги по начини, удобни и достъпни за вас;
- Ще 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.

- С цел улесняване достъпа до административно обслужване Общинската администрация приема писмено или устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт, във връзка с извършване на комплексно административно обслужване.
- От 25.03.2015г. не се изисква информация или документи, които са налични в администрацията . Ще Ви бъдат осигурени служебно за нуждите на съответното производство.

#### **Ако не сте доволни:**

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

#### **Уведомете ни, сигнализирайте за нередностите !**

При оплаквания, относно незаконни или пораждаци съмнение за корупция действия и бездействия на служители, следва да ни информирате писмено до Кмета на общината, на интернет страницата на общината или чрез нашата кутия за сигнали за корупция, поставена във фойето на сградата.

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

#### **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.

Достъпът до обществена информация се предоставя въз основа на писмено заявление или устно запитване. Заявлението се разглежда от

Общинска администрация - Трявна 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 случаи, предвидени със закон;
2. Когато е свързана с оперативната подготовка на актовете на Общинска администрация – Трявна 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 - Трявна 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 са всяка информация за физическо лице, която разкрива неговата физическа, психологическа, умствена, семейна, икономическа, културна или обществена идентичност. Общинска администрация - Трявна 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 отправите писмено заявление до кмета на общината, с което можете да искате:

- Потвърждение за съществуване на лични данни, отнасящи се до вас;
- Актуализиране или поправяне на данни;
- Обосноваване законосъобразността на обработване на личните ви данни;
- Забрана на Общинска администрация - Трявна да предоставя изцяло или частично обработените ви лични данни за търговска информация, реклама или пазарно проучване;
- Информация, 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, както и когато неговото състояние не му позволява да даде съгласие или съществуват законни пречки за това;

- Е необходимо на органите на съдебната и изпълнителната власт и за защита на конкуренцията и потребителите, и това е установено със закон;
- Са необходими за целите на научни изследвания или за статистически цели и данните са анонимни.

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

### **Полезна информация !**

Работно време на Общинска администрация: всеки работен ден от 8,00 до 12,30 часа и от 13,30 до 17,00 часа.

Работно време на Център за услуги и информация на гражданите: всеки работен ден от 08.00 ч. до 17.00 часа.

Приемен ден на кмета на община Трявна- понеделник от 10.30 до 12.30 часа, след предварително записване на тел.0677/6 – 24 - 96:

### **Допълнителна информация за Хартата**

Тази Харта е утвърдена от Кмета на Община Трявна със заповед и е публикувана на интернет страницата на общината [www.obtryavna.org](http://www.obtryavna.org)

Хартата на клиента можете да намерите в Центъра за услуги и информация на гражданите на партерния етаж на Общинската администрация.

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.