



ОБЩИНА ИХТИМАН

✉ 2050 гр. Ихтиман, ул. „Цар Освободител“ № 123
☎ 0724 / 82381, ☎ 0724 / 82550, obshtina_ihtiman@mail.bg



УТВЪРЖДАВАМ:

КМЕТ:.....

/Калоян Илиев/



ХАРТА НА КЛИЕНТА И СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ИХТИМАН

Ихтиман
2019г.

- Да осигурим прозрачност, отзивчивост и възможност за комуникация с любезни и добре информирани служители по време на целия процес на административното обслужване;
- Да намалим възможностите 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 от Вашите изисквания.

Информация за Вас, клиенти:

- При директната ни комуникация да Ви предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация по начин, удовлетворяващ Вашите изисквания;
- Ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация, отговаряща на потребностите Ви ще получавате и от информационните табла и от Интернет – страницата на Община Ихтиман – www.obshtina-ihhtiman.com ;
- За Вас сме подготвили ясни и лесно разбираеми формуляри и заявления, за да се опрости процеса за обслужване;
- Всеки служител от общинската администрация излиза от анонимност и носи персонална отговорност за свършената си работа за Вас и Вие можете да го идентифицирате от картата с имената, длъжността му и звеното, към което принадлежи.

При комуникацията си с Вас, клиенти:

- Чрез ясни, лесно разбираеми, пълни и точни обяснения и консултации да удовлетворяваме Вашите потребности;
- При запитвания от Ваша страна устните или писмените ни отговори да бъдат ясни, лесно разбираеми, пълни и точни.

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:

- „Деловодство” на Община Ихтиман – бул.”Цар Освободител” №123, с работно време от Понеделник до Петък – от 08:00ч. до 12:00ч. и от 13:00ч. до 17:00ч;
- Интернет страница на Община Ихтиман – www.obshtina-ihhtiman.com , където ще намерите пълна информация за административните услуги, включително и електронни, структурата на общинската администрация, телефони за връзка, електронни адреси, актуални новини, обяви, възможност за проверка на състоянието на обработваните в Община Ихтиман Ваши документи и др.;
- Телефони на Община Ихтиман – Централа: 0724-8-23-81; Факс: 0724-8-25-50;

- Приемни дни на Кмета на Община Ихтиман – Калоян Илиев: Всеки първи и последен Четвъртък на месеца – 14:00 часа.
- Приемни дни на Заместник Кмет на Община Ихтиман – инж.Тони Кацаров : Всеки втори Четвъртък на месеца – 14:00 часа.
- Приемни дни на Заместник Кмет на Община Ихтиман – Даниела Митева : Всеки трети Четвъртък на месеца – 14:00 часа.
- Приемни дни на Секретаря на Община Ихтиман: Всеки последен Четвъртък на месеца – 14:00 часа.
- Приемни дни на Главния архитект на Община Ихтиман: Всеки Понеделник – от 09:00ч. до 12:00ч.; Всеки Четвъртък – от 09:00ч. до 12:00ч.
- Приемни дни на Главния инженер на Община Ихтиман: Всеки Понеделник – от 09:00ч. до 12:00ч.; Всеки Четвъртък – от 09:00ч. до 12:00ч.
- Приемни дни на Техническа служба: Всеки Понеделник – от 09:00ч. до 12:00ч. и от 13:00ч. до 16:00ч.; Всеки Четвъртък – от 09:00ч. до 12:00ч. и от 13:00ч. до 16:00ч.; Всеки Петък от 09:00ч. до 12:00ч.
- Приемни дни на Местни данъци и такси:
Понеделник: 08:00ч. – 16:30ч. /без почивка/
Вторник: 08:00ч. – 16:30ч. /без почивка/
Сряда: 08:00ч. – 16:30ч. /без почивка/
Четвъртък: 08:00ч. – 16:30ч. /без почивка/
Петък: 08:00ч. – 16:30ч. /без почивка/
Всеки последен ден от месеца: 08:00ч. до 16:00ч. /без почивка/
- Електронна поща: /Раздел Контакти в сайта на Община Ихтиман/;
- Поща – на адрес: Община Ихтиман, ул. „Цар Освободител” №123

Ние се ангажираме да вземем под внимание всяка 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 – до 14 дни.
- По искате 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 – до 30 дни.
- При искане за достъп до обществена информация – до 14 дни.

- Предложенията и сигналите, 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 препращане се уведомява направилият предложението или сигнала.
- 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 тона се налага по особено важни причини, срокът може да бъде продължен, но с не повече от два месеца, за което се уведомява подателя.
- Ако в предвидения срок не получите отговор от общинска администрация, попадате в случаите на т.н. „мълчалив 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 срокът се налага да бъде удължен, за причините и крайния срок, в който ще получите отговор.

Механизми за обратна връзка от клиента:

- 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 Ихтиман.
- Ние се ангажираме да отговорим писмено на всяка, подадено в писмена форма сигнал и/или жалба от Вас по повод лошо администриране.

А от Вас клиентите ще очакваме:

- Да се отнасяте с уважение към служителите, които Ви обслужват и да не проявявате агресивно поведение;
- Да бъдете внимателни и търпеливи към останалите ни клиенти;
- 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 група;
- 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 необходимите действия за повишаване ѝ;
- Ние се ангажираме да извършване административните услуги съобразно законите и да носим отговорност за качеството и срочното им изпълнение;

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

Ако клиентите имат оплаквания, ние искаме да знаем за това.

По жалба срещу незаконни, неправилни, или пораждащи съмнение за корупция действия или бездействия на служители 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 се знае:

- 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 нецензурирани изрази, немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на институцията;
- Общинска администрация няма право да дава отговор на въпроси, свързани със защита на личните данни и класифицирана информация.

Ние работим в услуга на Гражданите и Гостите на Община Ихтиман. Добросъвестното изпълнение на служебните не задължение говори за висококачествена администрация и доволно общество.

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

Всички стандарти на административното обслужване са нормативно регламентирани от закони и подзаконовни нормативни актове, както и Наредби, приети от Общински съвет – Ихтиман.

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 на клиента е утвърдено със заповед на Кмета на Община Ихтиман
№. 1042 / 30.07.19г.**

Изготвил:

/Стефани Балабанова –
Главен експерт/