



Европейски съюз



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

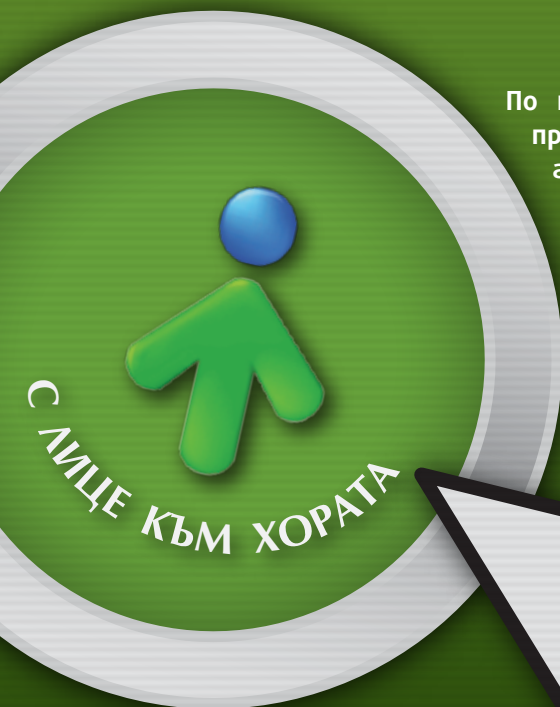


ОПАК. Експерти в действие

Проект по договор № А09-31-158-С/12.06.2009 г. по ОПАК. Бенефициент: Община Борино, Област Смолян. Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд и Европейския фонд за регионално развитие

# ХАРТА НА КЛИЕНТА

## ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ БОРИНО



По проект „Повишаване качеството на предлаганите услуги от общинските администрации Борино и Доспат, чрез прилагане на модела „едно гише“ и въвеждане на електронни услуги, съгласно проведена процедура по ЗОП с предмет: „Разработване и внедряване на платформа за електронни услуги и управление в администрациите на общините Борино и Доспат“

[www.borino.bg](http://www.borino.bg)



Европейски съюз



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората



ОПАК. Експерти в действие

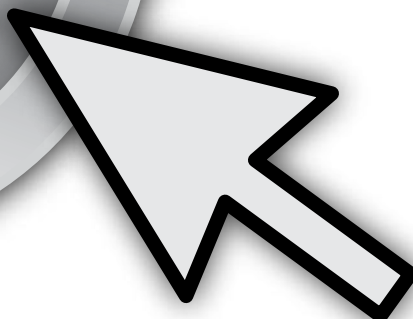
Проект по договор № А09-31-158-С/12.06.2009 г. по ОПАК. Бенефициент: Община Борино, Област Смолян. Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд и Европейския фонд за регионално развитие

# ХАРТА НА КЛИЕНТА

## ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ БОРИНО



По проект „Повишаване качеството на предлаганите услуги от общинските администрации Борино и Доспат, чрез прилагане на модела „едно гише“ и въвеждане на електронни услуги, съгласно проведена процедура по ЗОП с предмет: „Разработване и внедряване на платформа за електронни услуги и управление в администрациите на общините Борино и Доспат“



[www.borino.bg](http://www.borino.bg)



Европейски съюз



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората



ОПАК. Експерти в действие

Проект по договор  
№ А09-31-158-С/12.06.2009 г.  
по ОПАК.

Бенефициент:  
Община Борино,  
Област Смолян.

Проектът се осъществява  
с финансовата подкрепа  
на Оперативна програма  
„Административен капацитет“,  
съфинансирана от  
Европейския съюз  
чрез Европейския социален фонд  
и Европейския фонд  
за регионално развитие

## **ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

Уважаеми граждани,

Настоящата Харта на клиента не е юридически документ и не създава юридически права и задължения. Нейното предназначение е да Ви подпомогне да разберете и защитите своите права, както и да изисквате от нас по-добро и качествено административно обслужване. Желанието на Общинска администрация Борино е тази харта да се превърне в действащ документ, който периодично ще се преразглежда и актуализира, съобразно настъпилите промени в дейността ни и в отговор на Вашите изисквания.

## **ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ**

Основна функция на общинската администрация е да подпомага кмета при осъществяване на правомощията му, да осигурява технически дейността му и да извършва дейности по административното обслужване на гражданите и юридическите лица. При осъществяване на своята дейност общинската администрация се ръководи от принципите на законност, равнопоставеност, прозрачност, достъпност, отговорност, целесъобразност и ефективност. Следвайки тези принципи, при предоставянето на клиента на административни услуги, общинската администрация си поставя следните основни цели:

- Стриктно спазване на Закона за защита на личните данни;
- Съвместна работа с други организации за предоставяне на усъвършенствани, комплексни услуги, съобразени с изискванията на клиента.

## **СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

В работата си с потребителите, служителите от общинската администрация се ангажират да спазват следните стандарти за качество на административното обслужване:

### *Отношение към клиента*

- предоставяне на еднакъв достъп до услугите и равнопоставеност;
- любезно и отзивчиво отношение
- спазване на конфиденциалност относно запитвания и жалби на клиенти, независимо от техните потребности, социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения.

### *Предоставяне на информация*

- предоставяне на ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация по начин, удовлетворяващ изискванията на клиентите;
- спазване на нормативните вътрешни стандарти за обслужване;
- осигуряване на различни канали за достъп до информация и услуги: информационни табла; брошури; електронната страница на общината и др.

### *Комуникация с клиента*

- уведомяване на клиентите за името на служителя, с когото разговарят по телефона или при личен контакт;
- предоставяне на ясни, пълни и точни обяснения и консултации на клиентите за процеса при предоставяне на услуги;
- предоставяне на ясни, пълни и точни устни отговори на запитвания на клиенти при лични контакти;
- предоставяне на ясни, лесно разбираеми, пълни и точни отговори и решения на писмени заявления за услуги, запитвания и жалби.

### *Канали за достъп до информация и услуги*

За предоставяне на информация и услуги в зависимост от конкретните потребности на клиентите са осигурени следните различни начини за достъп:

- Център за административни услуги и информация (ЦАУИ) – с. Борино, ул. „Христо Ботев“ № 1 с работно време от понеделник до петък от 08.00 до 12.00 часа и от 13.00 до 17.00 часа.
- Служба „Единна система гражданска регистрация и административно обслужване на населението (ЕСГРАОН) издава смъртни актове и през почивни и празнични дни от 08.00 до 17.00 часа;
- Служба по геодезия, картография и кадастър – Смолян, с дежурства в община Борино – всеки вторник от 09.00 до 12.00 и от 13.00 до 16.00 часа;
- Звено „Местни данъци и такси” – ул. „Христо Ботев“ № 1 с работно време: „Данъчна каса” – от 08.00 до 12.00 и от 13.00 до 17.00 часа и „Обслужване на данъкоплатци” – от 08.00 до 12.00 и от 13.00 до 17.00 часа;

- Електронната страница на общината [www.borino.bg](http://www.borino.bg), където клиентите могат да намерят информация за административните услуги, структурата на общинската администрация, телефони за връзка, електронни адреси, анкета за нивото и качеството на административното обслужване, актуални новини, обяви, възможност за проверка на състоянието на обработваните в общината документи и други електронни услуги;
- „Едно гише” в ЦАУИ и Звено „Местни данъци и такси“
- **Информационни табла** в ЦАУИ и Звено „МДТ”; с обособени места за попълване на документи приложени образци на бланки и формуляри;
- **Кутия на входа на ЦАУИ** за предложения и сигнали на гражданите;
- **Телефон ЦАУИ:** + 359/030990829; факс: +359/3042/20 23; 0882 332884
- **Електронна пощенска кутия за сигнали, мнения и предложения** – [obshtina\\_borino@abv.bg](mailto:obshtina_borino@abv.bg)
- **Приемни дни на кмета** – всеки работен ден от 10.00 до 15 часа, или до приключване на желаещите е.
- **Приемни дни на заместник кмета и секретаря** на общината – всеки работен ден от 08.30 до 16.00 часа, но в зависимост от текущите им служебни ангажименти.
- **Адрес за кореспонденция:** 4824 Община Борино, обл. Смолян, ул. „Христо Ботев“ № 1;
  - осигурен е удобен и лесен достъп на хора с увреждания до звеното за административно обслужване, посредством обособени паркоместа и изградени елементи за адаптиране на служебните помещения и достъпа до тях. Хората с увреждания се обслужват по общия ред с другите граждани.
  - осигурена е открита и предразполагаща обстановка, където клиентите с различни потребности получават дължимото внимание и уважение при извършване на административното обслужване.

#### *Спазване на срокове*

- предоставяне на необходимата на клиента информация и консултации, независимо от използвания канал за достъп;
- отговор на телефонни обаждания в рамките на установените от администрацията срокове;
- отговор на писмени запитвания и жалби в рамките на установените от администрацията срокове;
- уведомяване на клиента, когато се наложи срокът да бъде удължен, за причините и крайния срок, в който ще получи отговор.

*В общината са установени следните стандарти по отношение на максималното време за административно обслужване:*

- за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща – до 7 дни;
- за отговор на запитвания, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган – до 14 дни;
- за получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на звената за административно обслужване – не повече от 20 минути;
- за разглеждане на заявление за достъп до обществена информация – 14 дни след датата на регистрация на заявлението в регистъра за достъп до обществена информация;
- когато поисканата информация е голяма по обем и количество и е необходимо допълнително време за нейната подготовка, предварително определенният срок може да се удължи, но не повече от 10 дни.
- когато исканата информация се отнася до трето лице и е необходимо неговото съгласие за предоставянето ѝ срокът се удължава, но с не повече от 14 дни.
- ако исканата обществена информация не се намира в Общинска администрация Борино, но има данни за местонахождението ѝ в 14 дневен срок от постъпване на заявлението то се праща до съответния задължен субект, като заявителят се уведомява писмено за това;
- ако исканата обществена информация не се намира в Общинска администрация Борино и няма данни за местонахождението ѝ в 14 дневен срок от постъпване на заявлението заявителя се уведомява писмено за това.

*Механизми за обратната връзка от клиента*

- общинска администрация Борино се ангажира активно да търси предложения, мнения, коментари, сигнали и оплаквания на гражданите, потребители на електронни услуги, като използва гореспоменатите канали за достъп до информация;
- анализиране на предложенията, коментарите, похвалите и оплакванията и предприемане на съответните действия от компетентията на общината;
- предоставяне на писмен отговор в 7-дневен срок от получаването на всички подадени в писмена форма заявления и/или жалби на граждани във връзка с лошо администриране /освен в случаите, когато е необходимо извършването на проверка/.

По жалба срещу незаконни, неправилни, пораждащи съмнение за корупция действия или бездействия на служители от администрацията, ръководството

извършва проверка и отговаря писмено в едномесечен срок. При невъзможност да се отговори в посочения срок, жалбоподателят се уведомява писмено за причините или необходимите допълнителни действия, както и за окончателния срок за отговор.

*В замяна, от клиентите се очаква:*

- да се отнасят с уважение към служителите, които ги обслужват и да не проявяват агресивно поведение;
- да бъдат внимателни и търпеливи към останалите клиенти;
- да се отнасят с доверие към възможностите, които им дават предоставените услуги или информация;
- да предоставят пълна и точна информация, необходима за предоставянето на съответната услуга;
- да изразяват свободно мнението си, предложения и коментари, с цел подобряване качеството на услугите, които предоставя общинската администрация.

*Отговорност и отчетност*

- поемане на публична отговорност за работата на администрацията в съответствие със законите и според приетите стандарти на обслужване;
- ангажираност на ръководството за подобряване на достъпа до услуги и качеството на административното обслужване, като подробно информира гражданите за техните права, за това откъде и как могат да получат съответните административни услуги;
- измерване и публикуване на оценка за удовлетвореността на клиентите най-малко веднъж годишно;
- периодично отчитане и запознаване на всички заинтересовани страни с постигнатите резултати.

---

---

***Важно е да се знае:***

- I. Анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат, освен в случаите, когато поставеният проблем застрашава здравето и сигурността на гражданите;
  - II. Общинската 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;
  - III. Общинска администрация няма право да дава отговор на въпроси, свързани със защита на личните данни и класифицираната информация.
- 
-



***Във взаимоотношенията си с клиентите при предоставянето на административни услуги общинската администрация се ръководи от следните нормативни актове:***

1. Конституция на Република България;
2. Граждански процесуален кодекс;
3. Административно процесуален кодекс;
4. Семейен кодекс;
5. Данъчно – осигурителен процесуален кодекс;
6. Закон за автомобилните превози;
7. Закон за администрацията;
8. Закон за българското гражданство;
9. Закон за българските документи за самоличност;
10. Закон за вероизповеданията;
11. Закон за ветеринарно-медицинската дейност;
12. Закон за горите;
13. Закон за гражданската регистрация;
14. Закон за достъп до обществена информация;
15. Закон за държавните такси;
16. Закон за защита на личните данни;
17. Закон за защитените територии;
18. Закон за избиране на народни представители, общински съветници и кметове;
19. Закон за кадастъра и имотния регистър;
20. Закон за лицата и семейството;
21. Закон за местните данъци и такси;
22. Закон за местните избори;
23. Закон за местното самоуправление и местната администрация;
24. Закон за наследството;
25. Закон за общинската собственост;
26. Закон за опазване на земеделски земи;
27. Закон за паметниците на културата и музеите;
28. Закон за собствеността и ползването на земеделски земи;

29. Закон за техническите изисквания към продуктите;
30. Закон за туризма;
31. Закон за тютюна и тютюневите изделия;
32. Закон за уреждане на жилищните въпроси на граждани с многогодишни жилищно – спестовни влогове;
33. Закон за управление на етажната собственост;
34. Закон за устройство на територията;
35. Закон за чужденците в Република България;
36. Правилник за прилагане на Закона за уреждане правата на граждани с многогодишни жилищно – спестовни влогове;
37. Правилник за издаване на български документи за самоличност;
38. Правилник за прилагане на Закона за държавната собственост;
39. Правилник за прилагане на Закона за горите;
40. Правилник за прилагане на Закона за опазване на земеделски земи;
41. Правилник за прилагане на Закона за собствеността и ползването на земеделски земи;
42. Наредба за административното обслужване и списък на унифицираните наименования на административните услуги;
43. Устройствен правилник на общинска администрация – община Борино;
44. Правила за достъп до обществена информация в общинска администрация Борино;
45. Правила за приемане и отчитане на сигнали за корупция и жалби на граждани и юридически лица в община Борино;
46. Инструкция за документационната и деловодна дейност в община Борино;
47. Правила за подготовка и представяне на проекти;
48. Правилник за организацията и дейността на общинския съвет, неговите комисии и взаимодействието му с общинската администрация;
49. Правилник за вътрешния трудов ред в община Борино;

50. Вътрешни правила за правилното определяне на нивото на класификация на информацията, неговата промяна или премахване във връзка § 1 от Закона за защита на класифицираната информация и чл. 49 от Правилника за прилагане на Закона за защита на класифицираната информация;
51. Вътрешни правила за структурата и организацията на работната заплата в общинска администрация Борино;
52. Вътрешни правила за планиране, възлагане и мониторинг на обществени поръчки в община Борино;
53. Вътрешни правила за достъп до лични данни в общинска администрация Борино;
54. Вътрешни правила за прилагане на Закона за предотвратяване и разкриване на конфликт на интереси в община Борино;
55. Инструкция регламентираща законосъобразното полагане на печатите върху съответните документи в общинска администрация Борино
56. Наредба на общинския съвет Борино за определяне размера на местните данъци на територията на община Борино;
57. Наредба на общинския съвет Борино за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги;
58. Наредба на общинския съвет Борино за търговската дейност на територията на Община Борино;
59. Наредба на общинския съвет Борино за реда за придобиване, управление и разпореждане с общинско имущество;
60. Вътрешни правила за изпълнение на чл. 50 от Закон за държавния служител – /работа в условия на ненормирано работно време извън установеното работно време/, ред за полагане, отчитане и ползване на допълнителен платен годишен отпуск;
61. Вътрешни правила за изпълнение на чл. 139а от Кодекса на труда – /работа в условия на ненормирано работно време извън установеното работно време/, ред за полагане, отчитане и ползване на допълнителен платен годишен отпуск;
62. Вътрешни процедури за работата на комисията по етика;
63. Инструкция за входно-изходния режим;
64. Архивиране и съхраняване на документалния фонд на община Борино;
65. Морално-етичен кодекс на служителите в община Борино;

## Допълнителна информация

Хартата е утвърдена от Кмета на Община Борино със **Заповед № 7/11.01.2011 г.** и е публикувана в интернет на адрес: **www.borino.bg**. Хартата на клиента може да бъде намерена и на хартиен носител в звената за административно обслужване на Общинска администрация Борино. Настоящата харта влиза в сила от датата на утвърждаването ѝ.

Утвърдил:

Октай Алиев

*(Кмет на община Борино)*



# **ХАРТА НА КЛИЕНТА**

**ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ БОРИНО**

