



## Чартер клиента



**УТВЪРДИЛ:**  
**ДИМИТЪР НИКОЛОВ**  
**КМЕТ НА ОБЩИНА БУРГАС**

### ХАРТА

#### НА КЛИЕНТА И СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

#### В ОБЩИНА БУРГАС

### ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Хартата на клиента залага съвременни и по-високи стандарти и съдейства за подобряване на административното обслужване в Община Бургас.

### ОСНОВНИ ЦЕЛИ НА ХАРТАТА

- Да подобрява достъпа до административни услуги;
- Да предоставя по-качествено административно обслужване;
- Да насърчава участието на клиентите и служителите при обсъждане на услугите - начин на предоставяне, качество и стандарти за изпълнение;
- Да помага на клиентите да разбират и защитават правата си и да изискват по-добро обслужване;
- Да подпомага служителите от администрацията чрез по-ясно дефиниране на предоставяните от нея услуги.

За осъществяване на тези цели ние имаме нужда от Вашето съдействие и бихме оценили високо всяко изказано от Вас мнение, критика или препоръка.



## СТАНДАРТИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖДАНЕ

### Отношение към Вас, клиенти:

- Да Ви предоставяме еднакъв достъп до услугите;
- Да имаме равнопоставено отношение към всички Вас;
- Да спазваме конфиденциалност относно запитвания и жалби на всеки един от Вас и всичко това независимо от Вашите потребности, социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения.
- Да постигаме високо качество на предоставяните услуги, като намалим личните Ви разходи и време за получаването им и осигурим добро отношение и желание за съдействие от страна на служителите, които Ви обслужват;
- 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 с 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, намиращи се на източната страна на Община Бургас, от киоска в Центъра за административно обслужване /ЦАО/, от Интернет-страницата на Община Бургас [www.burgas.bg](http://www.burgas.bg);
- За Вас сме подготвили ясни и лесно разбираеми формуляри и заявления, за да се опрости процеса на 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:

- Център за административно обслужване - ул. "Александровска" № 26 с работно време от понеделник до петък от 8.30 до 18.00 ч. без прекъсване;
- Зала за плащане на данъци - ул. "Александровска" № 83 с работно време от понеделник до петък от 08.30 - 17.15 ч. без прекъсване;
- Дирекции "Център за административни услуги Приморие", "Център за административни услуги Възраждане", "Център за административни услуги Зора", "Център за административни услуги Освобождение", "Център за административни услуги Изгрев", "Център за административни услуги Долно Езерово" с работно време: от понеделник до четвъртък от 8.30 до 12.30 ч. и от 13.15 до 16.30 часа, а всеки петък и последен ден от месеца от 13.15 до 16.30 ч. - за



административно обслужване и приходи; четвъртък от 8.30 ч. до 12.30 ч. - за главни експерти "АС" и от понеделник до петък от 8.30 ч. до 12.30 ч. - за технически служби;

- Интернет страница на Общината - [www.burgas.bg](http://www.burgas.bg) , където ще намерите 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 Ваши документи и др. електронни услуги;
- Киоск в ЦАО на Общината;
- Кутия в Центъра за административно обслужване за писмени сигнали, коментари, похвали, оплаквания, предложения и жалби;
- Информационни табла на източната стена на Общината и в ЦАО;
- Телефони на Община Бургас - централа 84-09-15, 16, 17, 18, 19; Факс - 84-13-14;
- Горещ телефон - 84-15-60, 0885 009670; за приемане на сигнали и жалби на граждани, касаещи опазване на околната среда: 84-38-91;
- Приемни дни: КМЕТ - вторник 10,00-12,00 ч.; зам.кмет "Финанси, бюджет и икономика" - сряда от 14,00 ч.; зам.кмет "Култура и образование" - четвъртък от 14,00 ч.; зам.кмет "Здравеопазване, социални дейности и спорт" - петък от 10,00-12,00 ч.; зам.кмет "Европейски политики и околна среда" - четвъртък от 10,00-12,00 ч.; зам.кмет "Устройство на територията и строителство" - вторник от 10,00-12,00 ч.;
- Електронна поща /раздел Контакти в сайта на Общината/;
- Поща - на адрес: Община Бургас, ул. Александровска № 26.
- Улеснили сме достъпа до услуги за Вас, клиенти в неравностойно положение, като сме направили рампа пред фронтфиса и асансьор с платформа за инвалидни колички в основната сграда на Община Бургас;
- В открити и предразполагаща обстановка Вие, клиенти ще получавате дължимото внимание и уважение в получаването на административно 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 - до 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 - 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 препращането се уведомява направлялият 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 с не повече от един месец, за което се уведомява подателят.
- 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 с не повече от два месеца, за което се уведомява подателят.

- Ако в предвидения срок не получите отговор от общинска администрация, попадате в случаите на т. н. "мълчалив отказ". Това е ситуацията, 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 срокът се налага да бъде удължен, за причините и крайния срок, в който ще получите отговор.

#### **Механизми за обратната връзка от клиента:**

- Анкетна карта за изразяване 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 Бургас;
- Ние се ангажираме да отговорим писмено на всяка, подадена в писмена форма сигнал и/или жалба от Вас по повод лошо администриране.

#### **А от Вас клиенти 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 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 необходимите действия за повишаването ѝ;
- Ние се ангажираме да извършваме 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 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 Бургас. Добросъвестното изпълнение на служебните ни задължения 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 от Наредби, приети от Общинския съвет - Бургас.

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 на Кмета на Община Бургас № 1920 от 16.07.2008 г. и е актуализирана през месец юли 2014 г. със заповед на Кмета на Община Бургас**

**№ 1696/03.07.2014 г.**