

ОБЩИНА РАДНЕВО – ОБЛАСТ СТАРА ЗАГОРА



Х А Р Т А

ЗА ПРАВАТА НА ПОТРЕБИТЕЛЯ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ
НА ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ -
ГР. РАДНЕВО



Общинска администрация град Раднево БУЛСТАТ BG 000817956

ул. Митю Станев" № 1,

тел.: 0417/8-20-72, факс: 0417/8-22-80

<http://obshtina.radnevo.net>

e-mail: obshtina@radnevo.net mnenia@obshtina.radnevo.net

Общината е най-стабилната структурна единица в държавата. С приемането на Конституцията от 1991 г. се създадоха нови възможности за развитие на местното самоуправление. Те са свързани както с избрания път на политическо, икономическо и социално развитие на страната, така и с изискванията на международните актове в областта на местното самоуправление и практиката на съвременните държави. В тази връзка с приемането на Закона за местното самоуправление и местната администрация през същата 1991 г. се постави началото на реформа в местното самоуправление, което продължава и в момента.

Дейността на Общинска администрация – Раднево, се основава на принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и координация. Следвайки тези принципи, предлагаме на Вашето внимание настоящата *Харта на клиента и стандарти за административно обслужване*.

ОСНОВНИТЕ ЦЕЛИ, КОИТО СИ ПОСТАВЯМЕ, СА:

☒ Подобряване достъпа до услуги, като подробно Ви информираме за Вашите права, за това откъде и как можете да получите съответните административни услуги;

☒ Постигане на високо качество на предоставяните услуги, като намалим личните Ви разходи и време за получаване на услуги и осигурим добро отношение и желание за съдействие от страна на служителите, които Ви обслужват;

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

☒ Да Ви насърчим да изказвате мнението си за получаваните от Вас услуги.

Общинска администрация град Раднево БУЛСТАТ BG 000817956

ул. Митю Станев" № 1,

тел.: 0417/8-20-72, факс: 0417/8-22-80

<http://obshtina.radnevo.net>

e-mail: obshtina@radnevo.net mnenia@obshtina.radnevo.net

ЗА ПОСТИГАНЕТО НА ТЕЗИ ЦЕЛИ НИЕ СЕ ЗАДЪЛЖАВАМЕ :

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

☒ Да Ви представяме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация чрез различни комуникационни средства и по начин, удовлетворяващ Вашите потребности;

☒ Да Ви предоставяме заявените от Вас услуги в съответствие с нашите стандарти на обслужване;

☒ Да Ви осигурим ясен, широко разгласен и лесно достъпен начин да предоставяте Вашите мнения, коментари, похвали и оплаквания от качеството на административното обслужване.

В ЗАМЯНА, ОЧАКВАМЕ ОТ ВАС :

☒ Да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари;

☒ Да се отнасяте с уважение към служителите, които Ви обслужват;

☒ Да представяте пълна и точна информация, необходима за предоставянето на съответната услуга



Общинска администрация град Раднево БУЛСТАТ BG 000817956

ул. Митю Станев" № 1,

тел.: 0417/8-20-72, факс: 0417/8-22-80

<http://obshtina.radnevo.net>

e-mail: obshtina@radnevo.net mnenia@obshtina.radnevo.net

ВИЕ МОЖЕТЕ ДА СЕ СВЪРЖЕТЕ С НАС И ДА ПОЛУЧИТЕ ИНФОРМАЦИЯ ПО СЛЕДНИТЕ НАЧИНИ:

- ⇒ Като ни посетите или ни пишете на адреса на Общината в град Раднево, п.к. 6260, ул. „Митьо Станев“ № 1
- ⇒ Да използвате телефоните, които са приложени в раздел Контакти на настоящата харта, за връзка с всеки специалист, който Ви е необходим
- ⇒ Работното време на Общинска администрация е всеки работен ден от 08.00 до 12.00 ч и от 13.00 до 17.00 ч
- ⇒ Работното време на Център за услуги и информация на гражданите ДЦУИГ/е от 08.30 ч до 17.00 ч без прекъсване, всеки работен ден
- ⇒ Работното време на звеното „Местни данъци и такси“ е от 08.30 ч до 17.00 ч, с технологична пауза, необходима във връзка с финансовата отчетност от 16.00 до 16.30 ч, всеки работен ден
- ⇒ Допълнителна информация и подробности за извършваните от нас административни услуги можете да намерите по всяко време чрез Интернет на адрес <http://obshtina.radnevo.net>
- ⇒ Всеки служител в Центъра за услуги и информация на гражданите има e-mail, чрез който можете да получите отговори на Ваши въпроси, свързани с предлаганите от Общината услуги или допълнителна информация. Адресите са публикувани на интернет-страницата на Общината, в раздела представящ Центъра, както и в раздел Контакти на настоящата харта.

Общинска администрация град Раднево БУЛСТАТ BG 000817956

ул. Митьо Станев" № 1,

тел.: 0417/8-20-72, факс: 0417/8-22-80

<http://obshtina.radnevo.net>

e-mail: obshtina@radnevo.net mnenia@obshtina.radnevo.net

НИЕ ОЧАКВАМЕ ОТ ВАС ДА ИЗРАЗЯВАТЕ СВОБОДНО ВАШИТЕ МНЕНИЯ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И КОМЕНТАРИ, КАТО :

- ⇒ Изпратите Вашето писмо на адрес : *град Раднево, ул. „Митьо Станев” № 1, Център за услуги и информация на гражданите, Гише № 1;*
- ⇒ Напишете и пуснете своето мнение или предложение в кутията, която Ви очаква в Центъра за услуги и информация на гражданите;
- ⇒ Отделите време за да *попълните анкетните карти* в Центъра за услуги и информация на гражданите, които ни помагат да разберем Вашите нужди;
- ⇒ Изпратите *Вашето електронно писмо* на e-mail: mnenia@obshtina.radnevo.net;
- ⇒ *Посетите електронния форум* на страницата на Общината в Интернет на адрес : <http://obshtina.radnevo.net>;
- ⇒ Се *обадите* на тел.: 81 222 или *изпратите* Вашето писмо на факс: 8-22-80.

АКО ИМАТЕ ОПЛАКВАНИЯ, НИЕ ИСКАМЕ ДА ЗНАЕМ ЗА ТОВА.

Процедурата ни е ясна и лесно достъпна ! Изпратете Вашата *жалба срещу незаконни или неправилни, или пораждащи съмнение за корупция действия или бездействия на служители от администрацията, подайте своя сигнал или предложение* до Кмета, на адрес: град Раднево, 6260, ул. „Митьо Станев” №1, или я донесете в Център за услуги и информация на гражданите, Гише №1.

Ние ще регистрираме документа и ще Ви издадем входящ номер, чрез който лесно и бързо можете да проследите движението му. **ПАЗЕТЕ ТОЗИ НОМЕР !** Той е доказателство, че сте заявили Вашата гражданска позиция.

ВАЖНО е да знаете, че ако предложението или сигнала са анонимни, те не се завеждат в деловодната система и по тях не се образува производство, не се образува производство и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

Решението по направено *предложение* се взема най-късно два месеца след неговото постъпване и се съобщава в 7-дневен срок на подателя.

Решението по *сигнал* се взема най-късно в двумесечен срок от постъпването му. Когато особено важни причини налагат, срокът може да бъде продължен от по-горестоящия орган, но с не повече от един месец, за което се уведомява подателят. Решението е писмено, мотивира се и се съобщава на подателя в 7-дневен срок от постановяването му.

Срокът за отговор на *запитвания*, достъпили по пощата и по електронната поща е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган – до 14 дни.

Общинска администрация град Раднево БУЛСТАТ BG 000817956

ул. Митьо Станев” № 1,

тел.: 0417/8-20-72, факс: 0417/8-22-80

<http://obshtina.radnevo.net>

e-mail: obshtina@radnevo.net mnenia@obshtina.radnevo.net

СИГНАЛИ ЗА КОРУПЦИЯ

Сигнали за корупция можете да подавате чрез сайта на Общината ,раздел Общината/АНТИКОРУПЦИЯ до *Комисията по превенция и противодействие на корупцията /КППК/*, която е създадена с Решение № 61 на Министерски съвет от 02.02.2006 г. По този начин всеки желаещ може да внесе своя сигнал или предложение.

Сигналът може да бъде пуснат и в кутията за Вашите мнения, поставена в Център за услуги и информация на гражданите, или да бъде заведен в деловодната система на Общинска администрация чрез Гише „Информация“.

ЗА НАС Е ВАЖНО

да получаваме Вашите мнения, предложения, коментари и оплаквания, за да можем да анализираме получената информация и да предприемаме необходимите действия за подобряване качеството на предоставяните услуги. За изграждане на доверие между Вас и нашата администрация ще огласяваме публично действията, които сме предприели в отговор на Вашите предложения, като публикуваме информацията на страницата на Общината в Интернет на адрес: <http://obshtina.radnevo.net>, на информационното табло в Център за услуги и информация на гражданите, или на страниците на вестник „Марица изток“.

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

- *Административно- процесуален кодекс;*
- *Закон за администрацията;*
- *Закон за достъп до обществена информация;*
- *Закон за държавния служител;*
- *Закон за защита на личните данни;*
- *Закон за ограничаване на административното регулиране и административния контрол върху стопанската дейност;*
- *Закон за отговорността на държавата за вреди, причинени на граждани;*
- *Наредба за административното обслужване.*

Общинска администрация град Раднево БУЛСТАТ BG 000817956

ул. Митьо Станев" № 1,

тел.: 0417/8-20-72, факс: 0417/8-22-80

<http://obshtina.radnevo.net>

e-mail: obshtina@radnevo.net mnenia@obshtina.radnevo.net

Със съдържанието на всички тези нормативни документи можете да се запознаете в меню **Закони** на Интернет страницата на Общината или на Гише № 1 „Информация“ в Център за услуги и информация на гражданите.

От своя страна ние се ангажираме да съблюдаваме Вашите права, посочени в цитираните документи. За постигането на добри резултати очакваме от Вас да спазвате възложените Ви с тях задължения.

С услугите, които предлагаме, документите, които изискваме, сроковете, които спазваме и таксите за тяхното извършване, можете да се запознаете на Информационното табло в Център за услуги и информация на гражданите, чрез безплатните брошури, които Ви предоставяме там и от страницата в Интернет. От там можете да си изтеглите и формуляр за заявления и молби.

Приемният ден на Кмета на Общината е всеки вторник от 9.00 до 12.00 часа. Записване за приемен ден и час се извършва по същото време в Център за услуги и информация на гражданите на Гише № 1 „Информация“.

За хора с увреждания и майки с детски колички сме направили сградата лесно достъпна.

ВНИМАТЕЛНОТО И ЛЮБЕЗНО ОБСЛУЖВАНЕ Е ПРИОРИТЕТ В НАШАТА РАБОТА !

Всички служители носят табелки със своите имена и длъжността, която изпълняват. Ангажирани са да Ви изслушат с внимание, да Ви отговорят във възможно най-кратки срокове, на достъпен е лесноразбираем език. Изискваме единствено документите, които са относими към работата по Вашето досие. Обслужваме Ви при условията на пълна конфиденциалност, като гарантираме защитата на личните Ви данни.

В заключение искаме да Ви благодарим за съдействието в осъществяване на реформата в административното обслужване и да Ви призовем да изразявате активно гражданската си позиция, за да намерим заедно верния път за една по-добре организирана и по-ефективна работа на Общинска администрация – Раднево !

Общинска администрация град Раднево БУЛСТАТ BG 000817956

ул. Митю Станев" № 1,

тел.: 0417/8-20-72, факс: 0417/8-22-80

<http://obshtina.radnevo.net>

e-mail: obshtina@radnevo.net mnenia@obshtina.radnevo.net