



ОБЩИНА БЕЛЕНЕ, ОБЛАСТ ПЛЕВЕН

гр.Белене 5930, ул. "България" № 35, тел.: (+658) 3 11 02, 3 10 61, факс: (+658) 3 10 62

E-mail: obshtinabl@abv.bg

ЗАПОВЕД

1021/02.11.2020 г.

На основание чл.44 ал.2 от Закона за местното самоуправление и местната администрация и във връзка чл. 21 от Наредбата за административното обслужване, изм. и доп. ДВ. бр.9 от 31 Януари 2020 г.

НАРЕЖДАМ:

1. Утвърждавам Харта на клиента от 2020 г., регламентираща взаимоотношението между гражданите и общинска администрация, с цел подобряване на качеството на административното обслужване, считано от датата на издаване на настоящата заповед.

2. Актуализираната Харта на клиента да се предостави на Център за информация и услуги на гражданите, отдел „Местни данъци и такси“ и отделите в общинска администрация и кметствата за запознаване и поставяне на видно място.

Настоящата заповед и Хартата на клиента на Община Белене да се публикува на официалната страница на община Белене.

Контрол по изпълнението на заповедта ще упражнявам лично.

МИЛЕН ДУЛЕВ
Кмет на община Белене

Заличен съгласно ЗЗЛД





ОБЩИНА БЕЛЕНЕ, ОБЛАСТ ПЛЕВЕН

гр.Белене 5930, ул. "България" № 35, тел.: (+658) 3 11 02, 3 10 61, факс: (+658) 3 10 62
E-mail: obshtinabl@abv.bg



УТВЪРЖДАВАМ: Заличено съгласно ЗЗЛД

МИЛЕН ДУЛЕВ
КМЕТ НА ОБЩИНА БЕЛЕНЕ

ХАРТА НА КЛИЕНТА

СЪДЪРЖАНИЕ:

- I. Политика за управление на Община Белене.
- II. Мисия на Община Белене.
- III. Цели.
 - Стратегически
 - Непосредствени
- IV. Стандарти за обслужване на потребителите на административни услуги, предоставяни от Община Белене.
- V. Ръководството, в лицето на Кмета на Община Белене, официално декларира

I. ПОЛИТИКАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ОБЩИНА БЕЛЕНЕ

Настоящата харта на клиента на община Белене няма императивен характер. Тя залага съвременни и по високи стандарти за качествено административно обслужване, което е водещ принцип в нашата дейност.

Община Белене се ангажира да работи за:

Задоволяване на потребностите на гражданите и юридическите лица на територията на Община чрез устойчив икономически растеж, повишаване на конкурентноспособността на общинската икономика, подобряване качеството

Харта на клиента на община Белене, утвърдена със Заповед № 1021/02.11.2020

на административните услуги и качеството на живот на населението в условията на прозрачност, законосъобразност, ефективност и ефикасност в действията на свободна от корупция администрация и в съответствие с изискванията за непрекъснато подобряване на свързаните с околната среда обстоятелства и за предотвратяване на замърсяванията, осигуряване и поддържане на здравословни и безопасни условия на труд и минимизиране на рисковете за човешкото здраве за всички работещи от и за името на Община Белене.

II. МИСИЯ

Мисията на Община Белене е да обслужва обществения интерес ефективно и ефикасно, при максимален резултат и качество на обслужването, с минимален разход на финансови и човешки ресурси.

III. ЦЕЛИ

За постигането на заложените цели общинската администрация работи като се стреми да: осигури на всички граждани ползващи услугите

- Стратегически

1. Осъществяване на законосъобразно местно самоуправление в условията на прозрачност, ефективност и ефикасност при административното обслужване.
2. Оптимизиране на общинското предлагане и оказване на публични услуги.
3. Улеснение на гражданите и юридическите лица при получаване на информация относно видовете административни услуги, при регистриране заявленията за услуги, при получаване на справки за текущото състояние на преписките, при получаване на информация за сроковете.
4. Повишаване на качеството на работата по административното обслужване на Община Белене.
5. Пресичане на прекия контакт между искащия услугата и служителят от администрацията, реално работещ върху предоставянето на услугата, предвид ограничаване възможностите за корупция.

- Непосредствени цели:

1. Оптимизиране на процедурите по предоставяне на услуги;

Харта на клиента на община Белене, утвърдена със Заповед № 1021/02.11.2020

2. Намаляване размерът на разходите /изразено в пари и време/, необходими за извършването на административните услуги от общинска администрация;
3. Елиминирание на възможни корупционни практики;
4. Създаване на добронамерена, делова обстановка за потребителите на административни услуги, предоставяни от Белене;
5. Осъществяването на контрол върху дейността на служителите в общинска администрация, работещи по предоставянето на административните услуги.
6. Подобряване достъпа до административни услуги.

IV. СТАНДАРТИ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОБЩИНА БЕЛЕНЕ

ПРИЛАГАНИТЕ СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ ВИ ГАРАНТИРАТ: ЛЕСЕН ДОСТЪП И УДОБСТВА В ЦЕНТЪРА ЗА ИНФОРАЦИЯ И ОБСЛУЖВАНЕ НА ГРАЖДАНИТЕ (ЦИОГ)	
▶ Достъпност	Гр. Белене ул. „България“ № 35 в близост до междуселищна автобусна спирка
▶ Паркиране	безплатно паркиране в близост до ЦИОГ, отдел МДТ и Дирекция „Социално подпомагане“ към Общината
▶ Удобно работно време	от 08.00 до 12.00 и от 13.00 до 17.00 ч.
▶ Административно обслужване в селата	Бяла вода, Деков, Кулина вода, Петокладенци и Татари
▶ Указателни табели за бързо и лесно ориентиране	♣ за информация за услугите ♣ за гишетата за заявяване и получаване на документи ♣ каса и картови плащания
▶ За клиенти със специфични потребности:	♣ Обслужване на гражданите на място и попълване от страна на служителите на необходимите документи ♣ за техническа служба осигурен достъп до партера на сградата на община Белене чрез рампа.
▶ В Община Белене на Ваше разположение са:	♣ място и пособия за попълване на документи ♣ възможност за ползване на питейна вода и

Харта на клиента на община Белене, утвърдена със Заповед № 1021/02.11.2020

	<p>тоалетна</p> <ul style="list-style-type: none"> ♣ безплатен интернет достъп ♣ ПОС терминал, за отдел „Местни данъци и такси“ ♣ интерактивни информационни системи
ДОБРА ИНФОРМИРАНост, БЪРЗА И ЛЕСНА КОМУНИКАЦИЯ	
▶ Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужват:	<ul style="list-style-type: none"> ♣ любезно, с лично отношение, уважение и търпение ♣ при спазване на конфиденциалност
▶ Информация за услугите ни ще намерите:	<ul style="list-style-type: none"> ♣ на интернет страницата ни в секция „Административно обслужване“ – по видове услуги с образци на заявления ♣ на място в ЦИОГ и Отдел МДТ – в хартиени образци на заявления ♣ електронни административни услуги – достъпни на https://belene.bg/ <p>-Банкова сметка: BG74STSA93008459454700, BIC: STSABGSF, Банка ДСК ЕАД Община Белене БУЛСТАТ 000413579</p>
▶ Съдействие на място в ЦИОГ и отдел МДТ Техническа служба и отдел „Общинска собственост“ ще получите от:	<ul style="list-style-type: none"> ♣ нашите служители в ЦИОГ, МДТ, Техническа служба и отдел „Общинска собственост“ /или нашите експерти, които: <ul style="list-style-type: none"> - ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването - ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването - ще приемат Вашето устно заявление
▶ В секция „Услуги“ раздел Комплексно административно обслужване и безплатните връзки на нашата интернет страница e-mail: obshtina@belene.bg obshtinabl@abv.bg obshtinabl@gmail.com	<ul style="list-style-type: none"> ♣ ще намерите отговори на често задавани въпроси ♣ можете да зададете въпрос и ние ще ви отговорим и публикуваме отговора ♣ можете да подадете сигнал или предложение и ще Ви отговорим ♣ Информация във връзка с предоставянето на комплексни административни услуги, можете да получите в „ЦЕНТЪР ЗА ИНФОРМАЦИЯ И ОБСЛУЖВАНЕ НА ГРАЖДАНИТЕ“ в община Белене на тел.

Харта на клиента на община Белене, утвърдена със Заповед № 1021/02.11.2020

	0658/3 11 92/; 0658/3 10 22/; 0658/3 10 61/ в.103; 118, както и по електронната поща на Общината.
ПРЕДИМСТВА НА ОБСЛУЖВАНЕТО	
► Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер:	<ul style="list-style-type: none"> ♣ за устни запитвания на място или по телефон – в рамките на 20 минути ♣ за писмени запитвания – до 3 работни дни
► Ще Ви обслужим само на едно гише и една каса:	<ul style="list-style-type: none"> ♣ в ЦИОГ и в отдел МДТ няма да Ви се наложи за една услуга: <ul style="list-style-type: none"> - да посещавате повече от едно гише - да посещавате два пъти едно и също гише
► Ще Ви предоставим услугата веднага, когато:	<ul style="list-style-type: none"> ♣ заявлението съдържа необходимите за разглеждането му данни, информация и документи и/или е въз основа на общо или служебно известни факти или законови презумпции ♣ естеството на услугата го позволява
► Ще Ви предоставим услугата по различни канали за достъп:	<ul style="list-style-type: none"> ♣ електронен път ♣ на гише ♣ лицензиран пощенски оператор ♣ факс
МОЛЯ, ИНФОРМИРАЙТЕ НИ ПРИ ПРОБЛЕМИ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ, КАТО МОЖЕТЕ ДА ПОДАДЕТЕ СИГНАЛ, ПРЕДЛОЖЕНИЕ ИЛИ ЖАЛБА:	
НА МЯСТО В ЦИОГ	
► Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага – в рамките на престоя Ви в ЦИОГ и Отдел МДТ, Отдел „ТСУ и УТ“ и „Общинска собственост“	<ul style="list-style-type: none"> ♣ обърнете се към служителите ни в ЦИОГ ♣ поискайте да Ви насочат и свържат с експерт по казуса ♣ при необходимост се обърнете към експерт „ИТ и АО“
► Вашите сигнали, предложения, въпроси или жалби ще получат обективен отговор чрез:	<ul style="list-style-type: none"> ♣ на място в Община Белене, ул. „България“ № 35 ♣ obshtinabl@gmail.com ♣ онлайн формата за контакт на интернет страницата ни

Харта на клиента на община Белене, утвърдена със Заповед № 1021/02.11.2020

	♣ в обозначената кутия в ЦИОГ
ПРИЕМНИ ДНИ	
▶ Достъп до всички структури и служители в общината: Кмет и заместник-кметове:	♣ в рамките на работното време общината от 08.00 до 12.00 часа и от 13,00 до 17,00 часа ♣ всеки ден в рамките на работно време на общината от 08.00 до 12.00 часа и от 13,00 до 17,00 часа
ИНФОРМАЦИЯ ЗА ВАШАТА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ	
▶ Всяка година до 1 март в секция „Административно обслужване“ на интернет страницата ще намерите публикуван:	♣ годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с: - получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка - резултатите от измерването на удовлетвореността Ви - предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване

VI. РЪКОВОДСТВОТО, В ЛИЦЕТО НА КМЕТА НА ОБЩИНА БЕЛЕНЕ, ОФИЦИАЛНО ДЕКЛАРИРА, ЧЕ ЧРЕЗ ТАЗИ ХАРТА НИЕ ПОЕМАМЕ АНГАЖИМЕНТ ДА СПАЗВАМЕ ОБЯВЕНИТЕ СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

УВАЖАЕМИ СЪГРАЖДАНИ,

Всеки потребител на административни услуги, предоставяни от Община Белене може да изрази своето мнение, предложение, жалба за неизпълнение на стандартите от нашите служители.

На всички писмено подадени молби и жалби общинска администрация отговаря писмено в 7-дневен срок от получаването на молбата/жалбата. В случаите, когато е необходима проверка, срокът на отговор е 1-месец.

/Забележка: На анонимно подадени жалби и молби не бихме могли да отговорим.

Подадените сигнали и предложения чрез:

- Анкетната-карта;
- предложения и забележки от гражданите,

Харта на клиента на община Белене, утвърдена със Заповед № 1021/02.11.2020

относно административното обслужване в Община Белене се обобщават и се докладват всеки месец на Кмета на Община Белене, като се представят и конкретни предложения за приемането и прилагането на предложенията, получени от Вас.

И. ОЧАКВАМЕ ОТ ВАС:

- ▶ Коректно отношение и уважение към нашите служители;
- ▶ Да ни предоставя пълна и точна информация в необходимия срок, като така ще ни подпомогнете за своевременното извършване на желаната от Вас услуга;
- ▶ Да бъдете внимателни и търпеливи към останалите ни клиенти;
- ▶ Да се отнасяте с доверие към възможностите, които Ви дават предоставените услуги или информация;
- ▶ Да изразявате свободно Вашите мнения, предложения, коментари, за да подобрим качеството на услугите, които Ви предоставяме.

БЛАГОДАРИМ ВИ ЗА ВАШЕТО УЧТИВО ОТНОШЕНИЕ И УВАЖЕНИЕ ПРИ КОМУНИКАЦИЯТА С НАС!

Хартата на клиента на община Белене е утвърдена със Заповед № 1021/02.11.2020 г. заменя досега действащата Харта на клиента и е в сила от датата на заповедта.

Изготвил:


/А. Антонов/

Съгласувал

Зам. Кмет:


/М. Ешекова/