



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

**ПРОЕКТ „УСЪВЪРШЕНСТВАНЕ НА СТРУКТУРАТА И ПОВИШАВАНЕ  
НА ЕФЕКТИВНОСТТА И ЕФИКАСНОСТТА НА РАБОТНИТЕ ПРОЦЕСИ  
В ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ НИКОЛАЕВО ”**

Договор № 13-11-29/03.04.2014 г., сключен между Управляващия орган на  
Оперативна програма “Административен капацитет” и община Николаево

**УТВЪРЖДАВАМ**

**Кмет (П)**

**/Косьо Косев/**

**ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ  
ОБЩИНА НИКОЛАЕВО**

**Х А Р Т А**

**НА КЛИЕНТА**

Утвърдена от Кмета на Община Николаево със заповед № 111 / 22.05.2006 г.,  
изменена и допълнена със заповед № 33 Е / 09.03.2015 г. и  
заповед № 291 / 19.10.2018 г.

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма 0  
„Административен капацитет”, съфинансирана от Европейския съюз чрез  
Европейския социален фонд



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

## ПРОЕКТ „УСЪВЪРШЕНСТВАНЕ НА СТРУКТУРАТА И ПОВИШАВАНЕ НА ЕФЕКТИВНОСТТА И ЕФИКАСНОСТТА НА РАБОТНИТЕ ПРОЦЕСИ В ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ НИКОЛАЕВО ”

Договор № 13-11-29/03.04.2014 г., сключен между Управляващия орган на Оперативна програма “Административен капацитет” и община Николаево

### ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

В изпълнение мисията на община Николаево-

**„Повишаване качеството на живот на населението на базата на устойчиво развитие на община Николаево, чрез силно и отговорно местно самоуправление“,**

Ръководството на Общината се стреми към утвърждаването на Общинска администрация – Николаево като една модерна администрация, която предоставя компетентно, ефективно и ефикасно обслужване на гражданите и юридическите лица в условия на законност, равнопоставеност, прозрачност и непрекъснат стремеж за превенция и противодействие на корупцията.

Следвайки тези принципи, предлагаме на Вашето внимание настоящата Харта на клиента и стандарти за административно обслужване.

#### **Основните цели, които си поставяме с Хартата на клиента, са:**

- Да подобрим 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 предоставените услуги, като намалим личните Ви разходи и време за получаване на съдействие от страна на служителите, които Ви обслужват;
- Да подпомогнем клиентите да разбират и защитават правата си и да изискват по-добро обслужване;
- постигане на прозрачност и отзивчивост, като Ви осигурим възможност за комуникация с любезни и добре информирани служители по време на целия процес на административно обслужване;
- да Ви насърчим да изкажете мнението си за получаваните от Вас услуги;

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

## ПРОЕКТ „УСЪВЪРШЕНСТВАНЕ НА СТРУКТУРАТА И ПОВИШАВАНЕ НА ЕФЕКТИВНОСТТА И ЕФИКАСНОСТТА НА РАБОТНИТЕ ПРОЦЕСИ В ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ НИКОЛАЕВО ”

Договор № 13-11-29/03.04.2014 г., сключен между Управляващия орган на Оперативна програма “Административен капацитет” и община Николаево

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

С тази Харта искаме да Ви запознаем с услугите, които нашата администрация предоставя на потребителите и да Ви информираме за нивото на обслужване, на което можете да разчитате от страна на нашите служители.

### **За постигането на тези цели ние се задължаваме:**

- Да работим професионално и да се отнасяме с уважение и търпение към всеки от вас;
- Да спазваме принципите на равнопоставеност към всички клиенти;
- Да бъдем коректни с Вас като предложим оптимално решение за вашия проблем;
- Да Ви предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация чрез различни комуникационни средства и по начин, удовлетворяващ вашите потребности при стриктно спазване на Закона за достъп до обществена информация и Вътрешните правилата за условията и реда за предоставяне на достъп до обществена информация утвърдени със Заповед на Кмета № 33 Б / 09.03.2015 г.
- Да предоставяме исканите от Вас услуги в съответствие с нашите стандарти на обслужване;
- Да спазваме конфиденциалност относно вашите запитвания и жалби;
- Да ви осигурим ясен, широко разгласен и лесно достъпен начин да предоставяте Вашите мнения, коментари, похвали и оплаквания от качеството на административното обслужване;
- Да спазваме стриктно Закона за защита на личните данни;
- Да Ви се извиним при допуснатата неточност или загуба на време, възникнали от наша страна при обслужването Ви;
- Да намалим възможностите за корупция, както и за обвинения в корупция;
- Да работим съвместно с други организации за предоставяне на усъвършенствани комплексни услуги, съобразени с Вашите нужди и изисквания;
- Да довеждаме до Вашето знание резултатите от анализа на нашата работа;



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

## ПРОЕКТ „УСЪВЪРШЕНСТВАНЕ НА СТРУКТУРАТА И ПОВИШАВАНЕ НА ЕФЕКТИВНОСТТА И ЕФИКАСНОСТТА НА РАБОТНИТЕ ПРОЦЕСИ В ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ НИКОЛАЕВО ”

Договор № 13-11-29/03.04.2014 г., сключен между Управляващия орган на Оперативна програма “Административен капацитет” и община Николаево

### **В замяна очакваме от Вас:**

- 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 предоставите пълна и точна информация, необходима за изпълнението на съответната услуга;
- да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари, за да подобрим качеството на услугите, които Ви предоставяме.

### **СТАНДАРТИ ЗА ИЗВЪРШВАНЕ НА КАЧЕСТВЕНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

#### **1. Отношение към клиента**

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

#### **2. Информация за клиента**

- предоставяне на ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация на клиентите по начин, удовлетворяващ техните потребности чрез:
- разработените нормативни и вътрешни стандарти за обслужване;
- различните канали за достъп: информационни табла, брошури, Интернет-страница и други.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

## ПРОЕКТ „УСЪВЪРШЕНСТВАНЕ НА СТРУКТУРАТА И ПОВИШАВАНЕ НА ЕФЕКТИВНОСТТА И ЕФИКАСНОСТТА НА РАБОТНИТЕ ПРОЦЕСИ В ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ НИКОЛАЕВО ”

Договор № 13-11-29/03.04.2014 г., сключен между Управляващия орган на Оперативна програма “Административен капацитет” и община Николаево

### **3. Комуникация с клиента**

- уведомяване на клиентите за името на служителя, с когото разговаря по телефона или при личен контакт;
- предоставяне на ясни, лесно разбираеми, пълни и точни обяснения и консултации на клиентите за процеса за предоставяне на услуги по начин, удовлетворяващ техните потребности;
- предоставяне на ясни, лесно разбираеми, 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.

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

- предоставяне на равен достъп до информация и услуги чрез множество различни канали, включващи Център за административни услуги, поща, Интернет страница, електронна поща и други;
- предприемане на всички възможни мерки с цел улесняване на достъпа до услуги на всички клиенти, включително тези в неравностойно положение;
- осигуряване на открита и предразполагаща обстановка, където клиенти с различни потребности да получават дължимото внимание и уважение в получаване на административно обслужване.

### **5. Спазване на срокове**

- предоставяне на цялата необходима на клиента информация и консултации, още при първия контакт с администрацията, независимо от използвания канал за достъп;
- отговор на телефонни обаждания и писмени запитвания и жалби бързо и отзивчиво – в рамките на установените от администрацията срокове;
- отговор на писмени запитвания и жалби – в рамките на установените от администрацията срокове;
- уведомяване /писмено/ на клиента, когато срокът се налага да бъде удължен, за причините и крайния срок в който ще получи отговор.

### **6. Механизми за обратната връзка от клиента**

- Пощенска кутия за подаване на мнения, предложения, полезна информация, оплаквания, похвали;



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

## ПРОЕКТ „УСЪВЪРШЕНСТВАНЕ НА СТРУКТУРАТА И ПОВИШАВАНЕ НА ЕФЕКТИВНОСТТА И ЕФИКАСНОСТТА НА РАБОТНИТЕ ПРОЦЕСИ В ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ НИКОЛАЕВО ”

Договор № 13-11-29/03.04.2014 г., сключен между Управляващия орган на Оперативна програма “Административен капацитет” и община Николаево

- Анкетна карта за обратна връзка (**образец**);
- Интернет форма за похвала, оплакване или предложение във връзка с административното обслужване от администрацията на Община Николаево (**образец**);
- Електронна поща: [obnikolaevo@nikolaevo.net](mailto:obnikolaevo@nikolaevo.net)
- Електронна форма на Анкетна карта;
- Горещ телефон: **04330 / 20 40**
  - регулярно прилагане на различните механизми за обратна връзка от клиентите, анализ на получената информация и дефиниране на необходимите бъдещи действия, с цел удовлетворяване очакванията на клиентите;
  - предприемане на съответните действия в резултат на получената обратна връзка, отчитане на резултатите и уведомяване на клиентите за тях, използвайки различни канали за достъп.

Тази дейност се осъществява в съответствие с утвърдените със заповед № 33 А / 09.03.2015 г. от Кмета на общината „Вътрешни правила за условията и реда за осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в Община Николаево

### **7. Отговорност и отчетност**

- поемане на публична отговорност за работата на администрацията според приетите стандарти на обслужване;
- ангажираност на ръководството за подобряване на административното обслужване и изпълнение на стандартите на обслужване;
- измерване и публикуване на оценка за удовлетвореността на клиентите на период от 6 месеца;
- разработване на система от показатели за измерване на резултатите от административното обслужване, които включват показатели за ефективност, ефикасност и качество на обслужването и свързване със системата за атестиране;
- периодично отчитане и запознаване на всички заинтересовани страни с постигнатите резултати спрямо дефинираните показатели.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

**ПРОЕКТ „УСЪВЪРШЕНСТВАНЕ НА СТРУКТУРАТА И ПОВИШАВАНЕ НА ЕФЕКТИВНОСТТА И ЕФИКАСНОСТТА НА РАБОТНИТЕ ПРОЦЕСИ В ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ НИКОЛАЕВО ”**

Договор № 13-11-29/03.04.2014 г., сключен между Управляващия орган на Оперативна програма “Административен капацитет” и община Николаево

**Вие можете да се свържете с нас или да получите информация по следните начини:**

Като ни посетите или ни пишете на адреса на общината – п.к. 6190 гр. **Николаево, ул. Георги Бенковски” № 9** или в **Центъра за административно обслужване**, който се намира непосредствено до сградата на общинска администрация на ул. „Георги Бенковски“ № 11, както и в кметствата на населените места;

Можете да пишете на електронната ни поща на адрес: [obnikolaevo@nikolaevo.net](mailto:obnikolaevo@nikolaevo.net)

Може да използвате телефоните на общината чрез централа - **04330 / 20 40**;

– интернет страница на община Николаево- [www.nikolaevo.net](http://www.nikolaevo.net)

**Ние очакваме от Вас да изразявате свободно вашите мнения, предложения и коментари като:**

- Осъществите преки контакти с Ръководството на общината в ежеседмичните им приемни дни:
  - **Кмет на Община Николаево – Понеделник от 14.00 до 16.30 часа**
  - **Зам. Кмет– Всеки ден в рамките на работното време**
- Изпратите Вашето писмо на адреса на Общината- п.к. 6190 гр. **Николаево, ул. Георги Бенковски” № 9**;
- Изпратите Вашето писмо на e-mail: : [obnikolaevo@nikolaevo.net](mailto:obnikolaevo@nikolaevo.net)

**Сроковете за предоставяните от нас административни услуги:**

- Сроковете за предоставяните от нас административни услуги са в съответствие с приетите стандарти и са описани в интернет сайта на Община Николаево и в информационните материали, които всеки един от Вас може да намери в Центъра за административно обслужване на гражданите.
- Административна услуга, за която няма предвиден законов срок за предоставяне, се извършва при възможност веднага, но не по-късно от:

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма 6 „Административен капацитет”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

## ПРОЕКТ „УСЪВЪРШЕНСТВАНЕ НА СТРУКТУРАТА И ПОВИШАВАНЕ НА ЕФЕКТИВНОСТТА И ЕФИКАСНОСТТА НА РАБОТНИТЕ ПРОЦЕСИ В ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ НИКОЛАЕВО ”

Договор № 13-11-29/03.04.2014 г., сключен между Управляващия орган на Оперативна програма “Административен капацитет” и община Николаево

- до 7 дни - при произнасяне по искане за издаване на акт;
  - до 14 дни - при искане за достъп до обществена информация;
  - до 1 месец - когато извършването на административната услуга налага установяването на факти и обстоятелства, изискващи проверка, събиране на сведения или проучвания;
  - в друг срок, посочени изрично в специален закон.
- Административният акт, се съобщава в тридневен срок от издаването му на всички заинтересовани граждани и организации. Съобщаването може да се извърши чрез устно уведомяване за съдържанието на акта, което се удостоверява с подпис на извършилото го лице, или чрез отделно съобщение на посочения от Вас адрес или друг начин за обратна връзка.

### ДОСТЪП ДО ОБЩЕСТВЕНА ИНФОРМАЦИЯ

Достъпът до обществена информация се предоставя въз основа на писмено заявление или устно запитване в Центъра за административно обслужване на гражданите при Община Николаево. Заявлението се разглежда от нашата администрация в 14 дневен срок. Срокът за разглеждане на заявленията може да бъде удължен, когато:

1. Исканата информация е значителна по обем и е необходимо допълнително време за нейната подготовка - до 10 дни;
  2. Исканата информация засяга интересите на трето лице и е необходимо изрично неговото писмено съгласие за предоставянето ѝ - до 14 дни;
- След този срок следва да бъдете уведомени писмено за решението за предоставяне на информация или отказ за достъп.

**Вашето заявление за достъп до обществена информация следва да съдържа:**

- 1.трите имена, съответно наименованието и седалището на заявителя;
- 2.описание на исканата информация;
3. предпочитана форма за предоставяне на достъп до исканата информация;
- 4.адреса за кореспонденция със заявителя;

**Ако в заявлението не се съдържат горепосочените данни, то се оставя без разглеждане. Екземпляр от утвърдения в Община Николаево формуляр за достъп до обществена информация, можете да получите в нашия Център за административно обслужване на гражданите или на сайта ни.**





Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

## ПРОЕКТ „УСЪВЪРШЕНСТВАНЕ НА СТРУКТУРАТА И ПОВИШАВАНЕ НА ЕФЕКТИВНОСТТА И ЕФИКАСНОСТТА НА РАБОТНИТЕ ПРОЦЕСИ В ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ НИКОЛАЕВО ”

Договор № 13-11-29/03.04.2014 г., сключен между Управляващия орган на Оперативна програма “Административен капацитет” и община Николаево

**Формите под които може да Ви бъде предоставен достъп до обществена информация, са следните:**

1. преглед на информация - оригинал или копие;
2. устна справка;
3. копия на хартиен носител;
4. копия на технически носител;

Достъп до желаната от Вас обществена информация **може да се откаже:**

1. Когато исканата от Вас информация е класифицирана информация, представляваща държавна или служебна тайна;
2. Когато е свързана с оперативната подготовка на актове на Общинска администрация Николаево и няма самостоятелно значение;
3. Когато засяга интересите на трето лице и няма негово изрично съгласие за предоставяне;
4. Когато до същата информация Ви е бил разрешен достъп през предходните 6 /шест/ месеца.
5. Когато в Общинска администрация Николаево не се съхранява исканата от Вас информация, ние ще препращаме Вашето заявление до компетентния орган, ако имаме данни кой я съхранява. При липса на такава възможност, ще Ви уведомяваме за невъзможността да Ви бъде предоставена желаната информация.

Разходите по предоставяне на обществена информация се заплащат по нормативи, определени от Министъра на финансите, които не могат да превишават материалните разходи по предоставянето. Достъп до обществената информация се предоставя след заплащане на определените разходи и представяне на платежен документ.

Решенията за предоставяне достъп до обществена информация се обжалват пред Старозагорския Административен съд, по реда на Административно-процесуалния кодекс.

## **ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ**

**Вие имате право да** отправите писмено заявление до нас, с което може да искате:

1. Потвърждение за съществуване на лични данни, отнасящи се до Вас;
2. Актуализиране или поправяне на Вашите лични данни
3. Да възразите срещу незаконосъобразността на обработване на лични данни,

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

## ПРОЕКТ „УСЪВЪРШЕНСТВАНЕ НА СТРУКТУРАТА И ПОВИШАВАНЕ НА ЕФЕКТИВНОСТТА И ЕФИКАСНОСТТА НА РАБОТНИТЕ ПРОЦЕСИ В ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ НИКОЛАЕВО ”

Договор № 13-11-29/03.04.2014 г., сключен между Управляващия орган на Оперативна програма “Административен капацитет” и община Николаево

отнасящи се до Вас, освен когато това се изключва от разпоредбите на специален закон;

4. Да се забрани на Общинска администрация Николаево да предоставя изцяло или частично обработените Ви лични данни за търговска информация, реклама или пазарно проучване;

5. Да бъдете информирани, преди личните Ви данни да се разкрият за първи път;

Предоставяне на **лични данни на трети лица** се допуска, когато:

1. Съответното лице изрично е дало съгласието си;

2. Източниците на данни са публични регистри или документи, съдържащи обществена информация;

3. Става въпрос за защита живота и здравето на съответното физическо лице, както и когато неговото състояние не му позволява да даде съгласие или съществуват законни пречки за това;

4. Това е необходима на органите на съдебната и изпълнителната власт, както и за защита на конкуренцията и потребителите и това е установено със закон;

5. Когато данните са необходими за целите на научни изследвания или за статистически цели и данните са анонимни;

Срокът за вземане на решението по искане на достъп до личните данни е 14 дни, а когато искането е за достъп до лични данни на трети лица - 30 дни.

**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 съмнения за корупция действия или бездействия на служителите от администрацията на адреса на общината, до Кмета на общината. Ние ще направим проверка и ще Ви отговорим писмено до 15 работни дни от получаването и. Ако не можем да отговорим в посочения срок, ще Ви уведомим защо. Ще Ви съобщим, ако е необходимо да направите нещо допълнително и кога да очаквате пълен отговор от нас.

### **Как по-лесно да получите желаната услуга?**

Общинска администрация – Николаево работи от 8.00 до 17.00 часа, с регламентирана обедна почивка от 12.00 до 13.00 часа.

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд 9



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

## ПРОЕКТ „УСЪВЪРШЕНСТВАНЕ НА СТРУКТУРАТА И ПОВИШАВАНЕ НА ЕФЕКТИВНОСТТА И ЕФИКАСНОСТТА НА РАБОТНИТЕ ПРОЦЕСИ В ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ НИКОЛАЕВО ”

Договор № 13-11-29/03.04.2014 г., сключен между Управляващия орган на Оперативна програма “Административен капацитет” и община Николаево

**Центърът за административно обслужване**, който се намира непосредствено до сградата на общинска администрация на ул. „Георги Бенковски“ № 11 работи с граждани от 08.00 до 17.00 часа, с регламентирана обедна почивка от 12.00 до 13.00 часа.

**За нас е важно** да получаваме Вашите мнения, предложения, коментари и оплаквания, за да можем да анализираме получената информация и да предприемем необходимите действия за подобряване качеството на предоставяните услуги. За изграждане на доверие между Вас и нашата администрация ние ще огласяваме публично действията, които сме предприели в отговор на Вашите предложения.

Във взаимоотношенията си с Вас при предоставянето на административни услуги ние се ръководим от Конституцията на Република България и нормативните актове. Ползват се и всички подзаконовни нормативни актове, както и нормативните актове, приети от Общински съвет – Николаево, с които се уреждат обществените отношения от местно значение.

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

### **Допълнителна информация за хартата:**

Хартата е утвърдена от Кмета на Община Николаево със заповед № 111/22.05.2006 г. и е публикувана на страницата на Общината. Тя периодично се актуализира, съобразно настъпилите изменения в нашите дейности и в отговор на изискванията на клиентите ни.

Хартата е утвърдена в сегашния си вариант със Заповед № 33 Е / 09.03.2015 г., изменена и допълнена със Заповед № 291 / 19.10.2018 г. на Кмета на Община Николаево.