



***Харта на клиента и
стандарти за обслужване на
гражданите
в община М Е З Д Р А***

м а й 2005 г.

Съдържание

	<i>Стр.</i>
<i>Защо трябва да има Харта на клиента?</i>	3
<i>Защо се налага подобряване на административното обслужване?</i>	3
<i>Основни принципи за качествено административно обслужване</i>	4
<i>Същност на принципа обслужване на принципа „едно гише”</i>	5
<i>Център за услуги и информация на гражданите - услуги</i>	7
<i>Технически услуги</i>	7
<i>Административни услуги – гражданско състояние</i>	9
<i>Услуги, свързани с общинската собственост</i>	9
<i>Услуги по регулаторни режими</i>	10
<i>Деловодство</i>	11
<i>Обща информация</i>	12
<i>Каса</i>	12
<i>Телефони за връзка</i>	13
<i>Процедура за отговор на жалби, сигнали, молби и предложения на гражданите</i>	14
<i>Процедура за предоставяне на информация</i>	15
<i>Гише на предприемача</i>	16
<i>Нормативни документи, които определят правата и задълженията на клиентите при административното обслужване</i>	17
<i>Общи стандарти за административно обслужване В община М е з д р а</i>	18

Защо трябва да имаме Харта на клиента?

Обществото има право да очаква висококачествени административни услуги. Създаването на Харта на клиента е стъпка в посока на удовлетворяване на високите изисквания на обществото към администрацията, защото тя отразява

ключови за подобряване качеството на обслужване въпроси.

Основната цел на Хартата на клиента е да **подобрява достъпа до административни услуги и да насърчава повишаване на качеството**. Това се постига чрез насърчаване участието на клиентите и служителите при обсъждане на услугите, начина им на предоставяне, необходимото качество и стандартите за изпълнение. Хартата сама по-себе си не е юридически документ и не създава юридически права. Но тя помага на клиентите да разбират и защитават правата си по-добре, както и да изискват по-добро обслужване, например, чрез подаване на предложение или оплакване. Хартата на клиента подпомага също и работата на служителите от администрацията чрез по-ясното дефиниране на предоставяните от нея услуги. Въпреки това основната аудитория на хартата си остават клиентите.

Защо се налага подобряване на административното обслужване?

В условията на промени в нашето общество и усилия за присъединяване на страната към Европейския съюз, държавната администрация се изправя пред нови предизвикателства:

- Неудовлетвореност в обществото от работата на държавната администрация и непрекъснато повишаващи се очаквания за предоставянето на качествено административно обслужване;
- Общото изискване за модернизиране на администрацията с оглед процесите по присъединяване и интегриране нашата администрация към администрацията на ЕС;
- Усилена, но недостатъчно ефективна и ефикасна работа на администрацията, при предоставяне услуги на гражданите и бизнеса;
- Отрицателен имидж на администрацията като цяло в обществото.

За да отговори на тези повишени изисквания правителството на Република България предприе редица мерки и прие Стратегия за модернизация на държавната администрация и Концепция за подобряване на административното обслужване. В концепцията се съдържа обща визия за развитие на администрацията, чрез внедряване на системата за обслужване на "едно гише", която гласи:

Администрациите на изпълнителната власт и другите организации и юридически лица, предоставящи публични услуги, ще поставят като приоритет в работата си удовлетвореността на обществото от действията им. Те ще осигурят предоставянето на качествени услуги по отзивчив, прозрачен и ефективен начин в контекста на по-широката реформа в държавната администрация.

Какви са основните принципи, за качествено административно обслужване?

Общото виждане за подобряване на административното обслужване в България се основава на няколко стратегически принципа, направляващи дейността на всички административни структури както на централно, така и на териториално ниво. Тези принципи целят постигането на добри практики при предоставянето на административни услуги чрез насърчаване на качествена промяна в начина на мислене, така че администрацията да третира потребителите на услуги по-скоро като клиенти, отколкото като длъжници и да постави в своя фокус качеството на обслужване.

Правителството приема следните **8 стратегически принципа** при предоставянето на административни услуги в България:

1. Отнасяйте се към всички потребители равнопоставено, честно и любезно
2. Общувайте открито и осигурявайте пълна информация
3. Консултирайте се с всички заинтересувани страни и насърчавайте непрекъснатото усъвършенстване
4. Въведете механизми за обратна връзка от клиента и извличайте поуки от направените коментари
5. Насърчавайте достъпа до услуги чрез различни канали
6. Работете съвместно, за да предоставяте усъвършенствани, комплексни услуги
7. Създавайте и популяризирайте стандарти за обслужване и публикувайте резултатите от дейността според тези стандарти
8. Извършвайте, измервайте и публикувайте оценките за удовлетвореността на клиентите

Тези принципи са основа за създаването на **общи стандарти на административно обслужване**, които са представени в **Приложение 1**.

Какво означава обслужване на принципа "едно гише"?

За реализация на формулираните осем стратегически принципа на доброто административно обслужване, Министерският съвет предлага единна концепция

за въвеждане на системата за обслужване на "едно гише", която се основава на организационния принцип на обслужване "едно гише".

В българските общини тази концепция се реализира чрез създаването на **Общински центрове за услуги и информация на гражданите**.

Какви са основните ползи при обслужване на "едно гише"?

Ползи за клиентите

- **Подобрен достъп до услуги** - подобро разбиране от страна на клиентите на техните права и подобрена информираност за това откъде и как могат да получават дадена услуга;
- **Високо качество на предоставяните услуги**- намаляване на личните разходи и времето за получаване на услуги, както и променено отношение и желание за съдействие на служителите, обслужващи клиентите;
- **Пълна обща информация** - за всички по-важни инициативи на общината, за заседанията и решенията на Общинския съвет, за регламента за извършването на услугите и срока на извършването им;
- **Приятна и делова обстановка в Центъра** - с любезни и компетентни служители и помощ при попълване на необходимите образци, документи и др. допълнителни услуги за гражданите/ ксерокопиране, ламиниране, сканиране, текстообработка/;
- **Прозрачност и отзивчивост**- ясни процедури за обслужване, съгласувани с клиента. Подобрена комуникация по време на целия процес на обслужване (клиентите са информирани на какъв етап се намира техния въпрос). Служителите са любезни и отзивчиви;
- **Влияние на обществото върху решенията, изработвани и приемани в администрацията**
Развитието на гражданското общество ще насърчава клиентите да изказват мнението си за получаваните от тях услуги. Чрез каналите за регистриране на неудовлетвореност от обслужването, те могат да оказват допълнителен натиск върху администрацията в посока подобряване на обслужването.

Ползи за администрацията:

- **Изграждане на по-ефикасна организация**- по-ефективното организиране на дейностите ще намали разходите по обслужването в дългосрочен план и ще освободи средства за други дейности;

- **По-голяма прозрачност при обслужването** - която би могла да доведе до подобрен имидж на администрация пред обществото;
- **Подобрена координация между звената в рамките на администрацията** - както по хоризонтала, така и по вертикала, в посока на по-ефективно споделяне на знания, методи, средства и информация;
- **Нови информационни технологии** – тяхното използване облекчава труда на служителите в администрацията и дава възможности за обмяна на информация с колеги от различните отдели;
- **Подобрени механизми за комуникация и обратна връзка от клиентите** – което ще доведе до повишено участие на клиентите и техните представители (например НПО) в разработване на механизми на обслужване;
- **Намаляване възможностите за корупция, както и възможностите за обвинения в корупция** - чрез пресичането на прекия контакт между искания услугата и извършващия услугата на експертно ниво.

Ползи за ръководството на общината:

- **Непрекъснат текущ контрол** върху дейността по осигуряване на услугите за гражданите качествено и в срок;
- **Усъвършенствуван контрол** върху дейността на служителите от общинската администрация;
- **Непрекъсната информация** за изпълнението на всички видове услуги и движението на жалбите на гражданите;
- **Обратна връзка** с гражданите за мнения и препоръки по качеството на услугите

Ако трябва с едно изречение да обобщим очакваните резултати от реализирането на концепцията обслужване на принципа „едно гише“ чрез разкриване на Центрове за услуги и информация на гражданите в общините, те са: ***по-качествени и бързи услуги за гражданите и повече информация за тях, по-качествена работа на служителите от общинската администрация, по-качествен контрол от страна на ръководството на общината и използване на съвременни информационни технологии.***

Къде се намира Центъра за услуги и информация на гражданите в община Мездра?

Общинският център за услуги и информация на гражданите се намира отляво на входа във **фоайето на сградата на общинската администрация**, на

възможно най-удобното място за клиентите. Функционалните отдели на общинската администрация се намират на I и II етаж в сградата. Изградената локална компютърна мрежа / 45 компютъра/ и непрекъснатия Интернет решават оптималните връзки на Центъра и отделите в администрацията.

В Центъра за услуги и информация са обособени 7 / седем/ гишета:

- | | | |
|------------------------------|---|-------------------------------|
| 1. Обща информация | - | тел. 9 22-15 |
| 2. Каса | - | тел. 9 21-01, 9-20-16/ в. 182 |
| 3. ТСУ, кадастър и регулация | - | тел. 9 21-01, 9-20-16/ в. 184 |
| 4. Общинска собственост | - | тел. 9 21-01, 9-20-16/ в. 181 |
| 5. Стопански дейности | - | тел. 9 21-01, 9-20-16/ в. 187 |
| 6. Гражданско състояние | - | тел. 9 21-01, 9-20-16/ в. 183 |
| 7. Деловодство | - | тел. 9 21-01, 9-20-16/ в. 171 |

Във фоайето на общинската сграда /вдясно, до Ритуалната зала/ се намира още едно изнесено работно място на Центъра – Ритуали/ тел. 9 21-01, 9-20-16/ в. 114 /, където се обработват документите по радостните и тъжните ритуали в общината.

Стандарти за административно обслужване

I. Какви услуги предлагат Центъра за услуги и информация на гражданите в община Мездра и общинската администрация ?

Общ брой услуги в ЦУИГ и ОБА: 118
брой услуги

Технически услуги, които се предлагат на
Гише № 3 - ТСУ, кадастър и регулация - 37

- 1 Издаване на скица на недвижим имот в строителните граници на населеното място от действащите планове за регулация.
- 2 Издаване на скица на недвижим имот с указан начин на застрояване /скица - виза/ по чл.140, ал.2 от ЗУТ.
- 3 Заверка на скица на недвижим имот в строителните граници на населеното място от действащите планове за регулация.
- 4 Заверка на приложение по данъчна декларация.
- 5 Одобряване на инвестиционен проект за строеж или преустройство по чл.144 и чл.145 от ЗУТ
- 6 Одобряване на инвестиционен проект за узаконяване.
- 7 Одобряване на комплексен проект за инвестиционна инициатива (КПИИ чл.150 от ЗУТ)
- 8 Издаване на разрешение за строеж .
- 9 Издаване на акт за узаконяване.
- 10 Издаване на разрешение за поставяне на преместваеми обекти и елементи на градското обзавеждане по чл.56 от ЗУТ.
- 11 Одобряване на проект и разрешение за поставяне на рекламно

информационен елемент /РИЕ/.

12 Издаване на разрешение за прокопаване на улични и тротоарни настилки и вътрешно квартални пространства - чл. 72 от ЗУТ

Извършване на проверка при достигане на проектни нива - изкоп, цокъл, корниз (стряха) и било по чл. 159 от ЗУТ.

13 Становище от гл. архитект по чл.6, ал.2,т. 10 от Наредба №6/ за издаване на разрешение за ползване/

14 Издаване на удостоверение за идентичност на поземлен имот

15 Издаване на удостоверение за базисна пазарна цена на недвижимите имоти

16 Издаване на удостоверение за търпими строежи (съгласно §16, ал.1) от ЗУТ.

17 Издаване на удостоверение за ползване на строежите (чл.4,ал.2 от Наредба 6 /ДВ 54/2001г.)

18 Издаване на удостоверение за реално обособени части от поземлен имот чл.201 от ЗУТ /или сграда чл.202 от ЗУТ/

19 Издаване на удостоверение за факти и обстоятелства по ЗУТ

20 Издаване на удостоверение за извършено кадастрално заснемане по чл.52, ал.4 от ЗКИР

21 Урегулиране на поземлени имоти по чл.16 и чл.17 от ЗУТ /създаване на първа регулация/

22 Разрешение за възлагане изработване на ПУП по чл.124 от ЗУТ

23 Мотивирано предписание за допускане на изменение на ПУП по чл.135 от ЗУТ

24 Разрешение за възлагане изработване на КПИИ по чл.150 от ЗУТ

25 Назначаване на комисия за освидетелстване на строежи по чл. 195 от ЗУТ (негодни за ползване, застрашени от самосрутване)

26 Разрешаване на осигуряване на свободен достъп до чужд поземлен имот чл. 194 от ЗУТ

27 Разрешаване на осигуряване на достъп до поземлен имот извън границите на урбанизираните територии чл. 190 от ЗУТ

28 Разрешаване на прокарване на отклонения от общи мрежи и съоръжения през чужд поземлен имот чл. 193 от ЗУТ

29 Разрешаване на преминаването през чужди поземлени имоти за определен срок чл. 192 от ЗУТ

30 Издаване на заверен препис от документ или план

31 Извършване на проверка при незаконно строителство

32 Разглеждане и одобряване на ПУП по чл.15, чл.16 и чл.17 от ЗУТ

33 Предоставяне на геодезически данни по ЗКИР

34 Оценка за съответствие на проектите със съществените изисквания към строежите

35 Разрешение за специално ползване на пътищата

36 Заверка на заповедна книга.

брой услуги

Административни услуги по Гражданско състояние и гражданска регистрация се предлагат на Гише № 6 -

29

- 1 Удостоверение за раждане – дубликат
- 2 Удостоверение за граждански брак –дубликат
- 3 Препис-извлечение от акт за смърт
- 4 Молба-декларация за последна пенсия на починало лице
- 5 Удостоверение за липса на съставен акт по гражданско състояние
- 6 Удостоверение за семейно положение
- 7 Удостоверение за многодетна майка
- 8 Удостоверение за наследници
- 9 Удостоверение за идентичност на имената/за чужбина/
- 10 Удостоверение за осиновяване
- 11 Удостоверение за родствени връзки на починало лице
- 12 Припознаване на дете, родено в минали години
- 13 Удостоверение за сключване на граждански брак на български граждани в чужбина
- 14 Покана-декларация за частно посещение на чужденец в РБ
- 15 Декларация за постоянно пребиваване на чужденец в РБ
- 16 Заверка на документи за чужбина
- 17 Заявление за постоянен адрес
- 18 Удостоверение за постоянен адрес
- 19 Адресна регистрация на български граждани
- 20 Удостоверение за настоящ адрес
- 21 Други удостоверения по искане на граждани
- 22 Справки на граждани във връзка с документи за самоличност
- 23 Удостоверение за настойник /попечител/
- 24 Удостоверение за родствени връзки на живо лице

Услуги по гражданско състояние, извършвани от Гише Ритуали

- 25 Издаване удостоверение за раждане /оригинал, препис/
- 26 Издаване удостоверение за граждански брак /оригинал, препис/
- 27 Издаване на препис от акт за смърт / оригинал, препис/
- 28 Издаване на служебна бележка за присъствие на погребение
- 29 Определяне на гробни места

брой услуги

**Услуги, свързани с общинската собственост
се предлагат на Гише № 4**

- 11

- 1 Справка за издаден акт за общинска собственост на недвижим имот
- 2 Справка за възстановена собственост върху недвижим имот и издаване на удостоверение
- 3 Справка за реституционни претенции за недвижим имот и издаване на удостоверение
- 4 Справка за собственост на недвижим имот и издаване на удостоверение
- 5 Учредяване право на строеж, пристрояване или надстрояване
- 6 Издаване на копия от документи за разпореждане с общинска собственост / продажба, замяна, делба, право на строеж /
- 7 Картотекиране за общинско жилище
- 8 Издаване на удостоверение за жилищна нужда по реда на ЗУЖВГМЖСВ
- 9 Закупуване на общинско жилище от наематели

- 10 Отдаване под наем на свободни общински терени и общински недвижим имоти
- 11 Закупуване на общински имот/ продажба, ликвидирание на съсобственост, право на строеж, право на ползване, замяна, делба/

брой услуги

Услуги по разрешителните и регистрационни режими и Гише на предприемача се предлагат на Гише № 5 – Стопански дейности -

23

- 1 Издаване на удостоверение за регистриране на търговски обект на територията на община Мездра
- 2 Издаване на разрешително за извършване на търговия на дребно/едро и тютюневи изделия
- 3 Издаване на разрешение за извършване на търговия на открито

Определяне на категория на туристически обекти: места за настаняване, средства за подслон и заведения за хранене и развлечения

- 4 Заверка на дневници /регистри/ за покупка и продажба на черни и цветни метали
- 5 Издаване на удостоверение за поставяне на маси за сервиране пред заведения за хранене и развлечения
- 6 Издаване на удостоверение за упражняване на дейност: търговия с продукти от грозде, спирт и спиртни напитки
- 7 Издаване на разрешение за удължено работно време на търговски обекти
- 8 Отразяване на промяна в обстоятелствата по регистрация на търговски обект
- 9 Разрешение за осъществяване на таксиметрова дейност на територията на община Мездра
- 10 Пропуск за извършване на обществен таксиметров превоз от регламентирани стоянки
- 11 Издаване на пропуск за влизане или паркиране в централна градска част от МПС
- 12 Разрешение за влизане и престой до 30 мин. в централната градска част за леки, лекотоварни и товарни коли за обслужване на търговските обекти.
- 13 Издаване на стикер на таксиметрова кола.
- 14 Договор за ползване на инфраструктурата на автогара Мездра.
- 15 Регистрация и пререгистрация на земеделска и горска техника
- 16 Издаване на заповед по чл.34 от ЗСПЗЗ за неправомерно ползване на земеделска земя
- 17 Проверка на молби и жалби по ЗОСИ.
- 18 Издаване на удостоверения за частна ветеринарномедицинска практика на територията на Общината.

Издаване на позволителни за ползване на лечебни растения

Отдаване под наем на земя от Общинския поземлен фонд / ОПФ / на безимотни или малоимотни лица

- 19 Издаване на писмени разрешения и превозни билети за отсичане до пет броя дървета от кметовете на населените места, на по-голям брой от кмета на общината /важи за земи извън горския фонд/

- 20 Проверки, изготвяне на протоколи и отговори на молби и жалби по ЗСПЗЗ, ЗГ, ППЗГ, ЗВСГЗГФ и ППЗВСГЗГФ

Гише № 7 - Деловодство

I. Завеждат се всички документи, внесени от гражданите до Кмета на общината и администрацията: **жалби, молби, предложения, писма**

II. Извеждат се следните документи, издадени от звена на общинската администрация:

Касата на общинската администрация – стая 212, тел. 9-21-01/в. 241

1. Сметки за изплатени суми по граждански договори
2. Служебна бележка към сметката
3. Служебна бележка за годишно изравняване на Данък общ доход /ДОД/ и преизчисляване на годишната база
4. Служебна бележка за напуснал за Данъчна служба.
5. Служебна бележка за 6-месечен доход за месечни помощи за деца.
6. Служебна бележка за 6-месечен доход за социално подпомагане
7. Служебна бележка за 6-месечен доход за отопление
8. Служебна бележка за месечен доход
9. Служебна бележка за доход на родителите за безплатни учебници.
10. Служебна бележка за доход на родителите за стипендия на учащи и студенти.
11. Служебна бележка за общежитие
12. Служебна бележка за здравно осигуряване за минал период на лицето и на неосигурени членове
13. Служебна бележка за осигурени лица, съгласно Кодекса за задължително обществено осигуряване
14. Удостоверение за превод на трудовото възнаграждение по ЕДК към съответната банка.
15. Служебна бележка по образец на банка за дохода на лицето за ползване на заем и овърдрафт.

Общински приходи - Стая 209 – тел. 9-21-01/ в. 124 – издават се необходимите документи за пенсиониране и на ликвидирани предприятия, чиято архива се съхранява в общинската администрация:

1. Удостоверение за трудов стаж УП -3
2. Удостоверение за трудово възнаграждение УП - 2
3. Служебни бележки – за здравно осигуряване

III. Подават са заявления за ползване на залите/ салон и заседателна зала/ в административната сграда

Гише № 1 – Обща информация

1. Извършват се услуги по: **ксерокопиране на документи, ламиниране на документи, сканиране, подвързване на документи.**

2. Гражданите получават информация за: всички видове услуги, които се предлагат в Центъра; за всички документи, приети от Общинския съвет – протоколи, решения, правилници, наредби; друга информация, свързана с цялостната дейност на общината и на институциите, намиращи се в сградата на администрацията/ Дирекция "Социално подпомагане", Дирекция „Бюро по труда“, Данъчна служба, Общинска служба земеделие и гори/.
3. Гражданите получават **брошури** по видове услуги – с подробна информация за цени, срокове, необходими документи.
4. Гражданите получават консултация и информация за предлаганите социални услуги от **Общинския център за социални услуги и дейности / тел. 9-21-01/ в.112 и Дирекция „ Социално подпомагане”/ тел. 9 29-23, 9 12-12 /**. За целта са разработени **брошури**, които се предоставят на клиентите.

Гише № 2 - Каса

Гражданите заплащат таксите за всички видове услуги, извършени в **Центъра за услуги и информация и отделите на администрацията.**

Предлагаме и някои допълнителни услуги, които се извършват от компютърните експерти на община Мездра – **стая 206 – тел.9-23-85:**

1. Общи софтуерни услуги
2. Сканиране и обработка на сканирани обекти
3. Прехвърляне на сканиран обект върху дискета
4. Запис на информация върху CD.
5. Изпращане на електронна поща.
6. Извличане на конкретна информация от Интернет
7. Представяне на фирми в сайта на общината за 6 месеца.
8. Изработка на сайт.
9. Поддръжка на изработен сайт.
10. Изработка на грамота.
11. Изработка на брошури

II. Как и в какви срокове се предоставят услугите?

1. Услугите се предоставят в ЦУИГ след депозиране на **Заявление/ молба/** и всички необходими документи на съответното **Гише** , според вида на

услугата.

2. Необходимите документи, сроковете за извършване на съответната услуга и цената на услугата са описани в **Брошурите**, които се намират на **информационното табло** пред центъра, на Гише „Обща информация” и на съответните гишета.
3. Служителите от съответните гишета любезно предоставят на клиентите цялата информация за услугите – **цена, срок за извършване, необходими документи, начин на заплащане, получаване на готовите документи** и насочват клиентите към отделите на общинската администрация, ако се налага допълнително изясняване на факти.

III. Уважаеми клиенти, Вие можете да се свържете с нас и по следните начини:

1. На горещите телефони, които работят денонощно:
 - 0910/ 9 22-15 - Център за услуги – от 8.00 до 17.00 ч.
 - 0910/ 9 21-02 - Дежурни общински съвет – от 17.00 до 8.00 ч.
1. На следните телефони:
 - Кмет – Иван Аспарухов - тел. 0910/ 9 23-21 или 9 28-30 с приемни дни: всеки работен ден – от 13.00 до 16.00 ч.
 - Зам.кмет – инж. Генади Събков – тел. 0910/ 9 23-21 или 9 30-78 с приемни дни: вторник – от 15.00 до 17.00 ч.
 - Секретар – Нина Данколова – тел. 0910/ 9-25-21 с приемни дни: сряда - от 14.00 до 17.00 ч.
 - Председател на Общински съвет – инж. Делян Дамяновски – тел.0910/ 9 23-67 и приемни дни: понеделник от 13.00 до 17.00 ч. и четвъртък - от 9.00 – 12.00 ч.
2. Можете да ни пишете и на адреса на община Мездра: гр. Мездра – 3100, ул. „Христо Ботев” - № 27 или на електронния ни адрес: mezdra@mail.bg.
4. За да получите повече информация за община Мездра, можете да посетите и Страницата ни в Интернет на адрес: www.mezdra.dir.bg.

IV. Процедура за отговор на жалби, сигнали, молби и предложения на гражданите в община Мездра

1. Жалби, молби, сигнали, предложения се приемат на Гише № 7 –

Деловодство в **Центъра за услуги и информация на гражданите**. Всеки документ се завежда по електорен път и получава входящ номер.

2. Жалби, молби, сигнали, предложения могат да се пуснат и в **Кутията за жалби сигнали и предложения**, която се намира на входа на административната сграда/ **до Информационното табло**/.

3. **На горещите телефони**, които работят денонощно:

- **0910/ 9 22-15 - Център за услуги – от 8.00 до 17.00 ч.**

- **0910/ 9 21-02 - Дежурни общински съвет – от 17.00 до 8.00 ч.**

могат да се задават въпроси, отправят питания, внасят устни жалби и сигнали, да се правят предложения до ръководството на общината.

4. За внасяне на жалби, молби, сигнали, предложения може да се използва **електронния адрес на община Мездра: mezdra@mail.bg**.

При желание на клиента, отговорът на жалбата, молбата или сигнала може да бъде изпратен по електронен път

5. Съгласно **Закона за предложенията, сигналите, жалбите и молбите** решението по сигнала или жалбата се взема най-късно в **едномесечен срок** и се съобщава писмено на подателя в **седемдневен срок** от постановяването му. В **Процедурата за отговор на жалби и сигнали в община Мездра**, ние си поставяме по-кратък срок - **от 15 работни дни –** вземане решение по сигнала или жалбата и **3-дневен срок** за писмено съобщаване на подателя на жалбата или сигнала.

6. По подадените **молби** решение се взема в **седемдневен срок**, когато по молбата не е нужно да се извършва проверка, и в **едномесечен срок**, в останалите случаи. Писменото решение по молбата се съобщава в **3-дневен срок** на подателя.

7. **Контрол** по изготвянето на отговорите на жалби, сигнали и молби на гражданите осъществяват **директорите на дирекции** в съответните направления.

8. **Ежемесечно** до 5-то число на месеца специалистът от Гише – Деловодство изготвя **Справка за постъпилите жалби и отговори на тези жалби** за предходния месец и я представя на **Секретаря на общината**.

9. **Цялостен контрол** по процедурата за отговор на жалби, сигнали и молби на гражданите в община Мездра осъществява **секретарят на общината - стая 205, тел. 0910/ 9 25-21**.

V. Процедура за предоставяне на информация в община Мездра

През лятото на 2000 г. беше приет **Закон за достъп до обществена информация/ ДВ, бр.55 от 07.07.2000 г. /** който урежда свободния достъп на гражданите в Р България до информацията, която в рамките на служебните си ангажименти набират държавните и публични органи и институции.

Кметът на общината и Общинският съвет като органи на местното самоуправление са задължени да предоставят обществена информация - официална и служебна по ЗДОИ. Законът дава възможност на гражданите да искат достъп на информацията както устно, така и писмено, вкл. и по електронен път.

В община Мездра процедурата за искане и предоставяне на обществена информация е следната:

1. Устните запитвания и писмените заявления за достъп до обществена информация се внасят на **Гише № 7 – Деловодство в Центъра за услуги и информация на гражданите**. Всички заявления получават входящ номер.

2. В **заявлението** задължително трябва да се посочат: трите имена за физически лица, за юридически лица – наименование и седалище; каква информация лицето желае да получи и в предпочитана форма за предоставяне на информацията: **устна справка, преглед на информацията, копие от документ; адрес за кореспонденция.**

3. Съгласно ЗДОИ хора със зрителни увреждания или увреждания на слухово -говорния апарат могат да поискат информацията в такава форма, която да е най-удобна за ползване.

4. Отговорът на заявлението за информация се изпраща не по-късно от **14 дни от регистрирането му.**

5. Когато исканата информация е в **голямо количество** е необходимо повече време за нейното събиране и подготвяне. В такива случаи **срокът за отговор се удължава с 10 дни / или общо 24 дни от подаване на заявлението/**

6. Когато за предоставяне на исканата информация е необходимо **съгласието на трето лице**, удължаването на срока за отговор е **14 дни / или общо 28 дни от подаването на заявлението/**

7. **Решенията за отказ** да достъп до обществена информация, съгласно закона **се връчват на заявителя срещу подпис или се изпращат по пощата с обратна разписка в 14-дневен срок.** В решението задължително се посочват: правното и фактическо основание за отказ по този закон, датата на приемане на решението и редът за неговото обжалване.

VI. Информационно гише на предприемача

Предоставя информация за:

ДЕЙНОСТИ

- Процедурите и изискванията за започване на стопанска дейност;
- Процедурите по издаване на лицензи, разрешителни, регистрации за извършване на дейности и за откриване на търговски /производствен/ обект;
- Действащи предприсъединителни фондове и кредитни линии от местен, регионален и републикански мащаб.
- Информация относно регистрираната работна сила;
- Информация относно икономическите ресурси и бизнес средата на територията на Община Мездра
- Информация за:
 - институциите, извършващи процедурите;
 - ред за извършване на процедурите
 - срокове и такси за извършване на процедурите

ЦЕЛИ

- ◆ Осигуряване информация на едно място за процедурите, които се извършват както от общините, така и от регионалните структури на централните органи;
- ◆ Повишаване конкурентоспособността на българските предприятия чрез облекчаване на административни тежести;
- ◆ Увеличаване прозрачността в работата на администрацията;
- ◆ Установяване на проблемите в нормативната уредба и прилагането и;
- ◆ Оказване на практическа помощ при извършване на процедурите
- ◆ Спестяване на разходи на време и средства на предприемача за допълнителна информация, изискване на допълнителни документи и многократно посещение на една и съща институция

Телефон за връзка с Гише на предприемача:

9-21-01, 9-20-16 / вътрешен: 187

VII. Нормативни документи, които определят

**правата и задълженията на клиентите
при
административното обслужване**

- 1. Закон за административното обслужване на физическите и юридическите лица / ДВ, бр. 95 от 02.11.1999 г./**
- 2. Закон за предложенията, сигналите, жалбите и молбите / обн. ДВ, бр. 52 от 4.07.1980 г., изм. Бр. 68 от 2.09.1988 г., бр. 55 от 7.07.2000 г. /**
- 3. Закон за достъп до обществена информация ДВ, бр.55 от 07.07.2000 г. /**

Уважаеми клиенти, ако не сте доволни от дадена административна услуга или искате да направите предложение за подобряване на обслужването, то:

1. Можете да запишете вашите мнения и предложения в **Анкетата**, която е на разположение в Центъра за услуги и информация на гражданите.
2. Можете да ги пуснете в **Кутията за жалби сигнали и предложения**, която се намира на входа на административната сграда/ **до Информационното табло**/.
3. Можете да се на **горещите телефони**, които работят денонощно:
 - **0910/ 9 22-15** - Център за услуги – от 8.00 до 17.00 ч.
 - **0910/ 9 21-02** - Дежурни общински съвет – от 17.00 до 8.00 ч.
4. Можете да използвате електронния адрес на община Мездра: **mezdra@mail.bg**

Хартата на клиента и стандартите за обслужване на гражданите в община Мездра са утвърдени със Заповед на Кмета на общината № 305/31.05. 2005 г.

Общи стандарти за административно обслужване в община Мездра

1. Отношение към клиентите

- В община Мездра приемаме за мото на работа на Центъра за услуги и информация и на администрацията

„ОБЩИНАТА–ТОВА СА ХОРАТА”

- Предоставяме услуги на всички клиенти, независимо от техните потребности, социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения.
- Изпълняваме задълженията си без пристрастие и предубеждение и създаваме условия за равнопоставеност на клиентите, за да бъде обслужването качествено и достъпно за всеки.

2. Информация за клиентите

- Предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна, точна и полезна информация на клиентите по начин, удовлетворяващ техните потребности.
- Използваме различни канали за представяне на информация до клиентите: брошури, информационни табла, Интернет - страницата на общината, кабелна телевизия „Интерсат“-Мездра, вестник „Мездра – 21 век“, регионални медии.

3. Комуникация с клиентите

- Предоставяме ясни, лесно разбираеми, пълни и точни обяснения и консултации на клиентите при извършване на услугите.
- При запитвания от клиентите, предоставяме пълни, ясни и лесно разбираеми устни и писмени отговори.

4. Канали за достъп до информация и услуги

- Предоставяме равен достъп до информация и услуги чрез различни канали: „горещ телефон“, електронна поща, информационни табла, Интернет –страницата на общината, кабелна телевизия „Интерсат“-Мездра, вестник „Мездра – 21 век“, регионални медии.
- Предприемаме всички възможни мерки за улесняване на достъпа до услуги на всички клиенти, включително и тези в неравностойно положение.
- Осигуряваме открита и предразполагаща обстановка, където клиентите с различни потребности да получат дължимото уважение и внимание при извършване на административното обслужване

5. Спазване на сроковете

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

6. Механизми за обратна връзка от клиента

- Използваме различни механизми за обратна връзка от клиента: анкети, специални бланки за предложения, форума в Интернет – страницата на общината, приемните на общинското ръководство, кабелна телевизия „Интерсат“-Мездра, вестник „Мездра – 21 век“, регионални медии.
- Анализираме получената информация и определяме необходимите бъдещи действия за удовлетворяване очакванията на клиентите.

7. Отговорност и отчетност

- Стремим се към ефективно управление на наличните ресурси по начин, който да е максимално полезен за клиентите.
- Поемаме отговорност за работата на администрацията според приетите стандарти на обслужване.
- Ангажирано е ръководството на общината за подобряване на административното обслужване и изпълнение на стандартите на обслужване.
- Публикуваме оценката за удовлетвореността на клиентите на период от 6 месеца.