



# О Б Щ И Н А    В Ъ Л Ч Е Д Р Ъ М

---

Утвърждавам,

КМЕТ НА ОБЩИНА: (п)  
/ИВАН БАРЗИН/

Дата: 28.04.2015 г.

## ХАРТА НА КЛИЕНТА

НА

## ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ - ВЪЛЧЕДРЪМ

Утвърдена със Заповед № 463/28.04.2015г. на Кмета на община Вълчедръм

2015 г.

Кметът на Община Вълчедръм е орган на изпълнителната власт и в изпълнение на своите правомощия организира административното обслужване на гражданите и юридическите лица.

Общинската администрация подпомага Кмета на община в изпълнението на неговите правомощия и осигурява високо качество на административното обслужване, което се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията и Административнопроцесуалния кодекс (АПК), както и Наредбата за административното обслужване.

Хартата на клиента е нашата писмено изразена воля и желание за сътрудничество с потребителите на административни услуги в общинска администрация - Вълчедръм и цели да ги информира за принципите, условията и стандартите за предоставяне на услугите, които напълно да удовлетворяват потребностите и очакванията на клиентите.

#### **Цели:**

- ✓ Идентифициране на проблемите на гражданите и предоставяне на професионални консултации за нормативните условия и реда за заявяване и получаване на административни услуги;

- ✓ Ограничаване на условията и предпоставките за корупционни действия и прояви от страна на служителите.

#### **От нас можете да очаквате:**

- ✓ да се държим професионално;
- ✓ да се отнасяме с уважение към Вас, да бъдем честни и отзивчиви;
- ✓ да ви предоставяме услугите, от които се нуждаете;
- ✓ да предоставяме услуги на базата на документиран факти и обстоятелства;
- ✓ да пазим от нерегламентиран достъп Вашите лични данни;
- ✓ да бъде осигурен равнопоставен достъп за хората с физически увреждания.

#### **В замяна очакваме от Вас:**

- ✓ да се отнасяте към общинските служители с уважение и да не проявявате агресивно поведение;
- ✓ да бъдете внимателни и любезни към останалите граждани;
- ✓ да ни давате пълна и точна информация за услугата, която желаете, и коректно да попълвате заявленията;
- ✓ да ни предоставяте допълнителна информация, ако това се наложи;
- ✓ да зачитате законовите разпоредби и да ни уведомявате своевременно за настъпили промени в обстоятелствата и във Вашия граждански статус имащи отношение към услугата.

#### **Заедно можем да изградим открита и предразполагаща атмосфера чрез:**

- ✓ взаимно уважение;
- ✓ внимание;
- ✓ търпение.

#### **Предоставяне на информация:**

- ✓ Можете да получите разнообразна информация за Община Вълчедръм, за предоставяните административни услуги, за решенията и наредбите на Общинския съвет и за организационната структура на общинската администрация на официалната страница на Община Вълчедръм в интернет: [www.valchedram.com](http://www.valchedram.com).

✓ Можете да научите повече подробности като се свържете по телефона с общински служители, компетентни по интересуващите ви въпроси. Техните имена и телефони можете да намерите в телефонния указател, публикуван в рубрика „Контакти” в началната страница и в рубрика “Администрация”, „Телефони” на официалната страница на Община Вълчедръм в интернет: [www.valchedram.com](http://www.valchedram.com).

✓ Адресът на Общинска администрация Вълчедръм е: гр. Вълчедръм - 3650, ул. България 18-20.

✓ С Общинския център за услуги и информация на гражданите можете да се свържете на телефон: 09744/21 30.

✓ Ще ви предоставим информация и съвети, които да ви помогнат да си изградите достатъчно точна представа за административните услуги, които бихте могли да получите в общинските структури.

✓ Ще ви информираме за видовете общински административни услуги, нормативните актове, въз основа на които те се извършват, нормативно предвидените комплектоващи документи за стартиране на желаната услуга, нормативния срок и цена за извършване на услугата, наименованието на общинската структура, в която ще бъде извършена услугата.

### **Предоставяне на услугите, от които се нуждаете:**

✓ Работното време на Общинската администрация и на Общинския център за услуги и информация на гражданите е от 08,00ч. до 12,00ч. и от 14,00ч. до 18,00ч. с възможност за обслужване при условията на чл. 10, ал. 4 на Наредбата за административно обслужване.

✓ Стремим се да обслужваме всички граждани честно и според еднакво високи стандарти, независимо от социалното им положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения.

✓ При увреждане, което оказва влияние върху начина, по който гражданите ползват услугите ни, намираме най-добрия вариант за обслужване.

✓ Имате възможност да подадете сигнали, предложения, жалби и похвали относно качеството на административното обслужване или конкретен служител, по следните начини: по пощата, на e-mail адрес [ydrmkmet@yahoo.com](mailto:ydrmkmet@yahoo.com), чрез официалната интернет страница в рубрика „Контакти” или лично в Общинския център за услуги и информация на гражданите.

✓ По всички подадени жалби, оплаквания и сигнали се произнасяме в законово регламентираният срок. Анонимно подадени жалби, оплаквания и сигнали се вземат под внимание от ръководството без да се дава отговор по тях.

✓ На разположение на гражданите е Анкетна карта за проучване удовлетвореността на потребителите на административни услуги, която може да бъде попълнена на място в Общинския център за услуги и информация на гражданите, както и кутия за мнения и коментари.

✓ Интересуваме се от мнението на всички потребители за качеството на нашите услуги, за да можем да анализираме получената информация и да предприемем необходимите действия за усъвършенстване на административното обслужване.

✓ При извършването на административни услуги Община Вълчедръм не изисква от заявителя да предоставя информация или документи, за които са налице данни, събирани или създавани от Община Вълчедръм, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

✓ При подадено заявление за комплексно административно обслужване Община Вълчедръм осигурява и предоставя по служебен път необходимите информация и доказателствени средства от и на други административни органи, за да бъде изпълнена комплексната административна услуга.

### **Начини за заявяване на услуга:**

✓ Искането се попълва от правоимащия или упълномощено от него лице лично в Общинския център за услуги и информация на гражданите.

✓ Попълненото искане с нотариална заверка на подписа се изпраща от правоимащия или от упълномощено от него лице чрез лицензиран пощенски оператор до Община Вълчедръм на адрес: гр. Вълчедръм, ул. „България” № 18-20.

✓ Искането се сканира и изпраща, подписано с универсален електронен подпис от правоимащия или от упълномощено от него лице, по електронен път на електронна поща: [vdrmkmet@yahoo.com](mailto:vdrmkmet@yahoo.com).

✓ Искания могат да се внасят и устно, като се отразяват в протокол, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило.

### **Начини за предоставяне на услуга:**

✓ Лично в Общинския център за услуги и информация на гражданите.

✓ Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес, посочен от правоимащия или от упълномощено от него лице.

✓ По електронен път на електронна поща, посочена от правоимащия или от упълномощено от него лице.

### **Начини за извършване на плащане за услуга:**

✓ В брой на гише в Общинския център за услуги и информация на гражданите.

✓ Електронно разплащане чрез ПОС терминално устройство на гише в Общинския център за услуги и информация на гражданите.

✓ По банков път.

