



**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**  
Общинска администрация  
Ямбол

**ЗАПОВЕД**

№ РД/02-00881

гр.Ямбол 20.10.2020 г

На основание чл. 44 ал. 2 от Закона за местното самоуправление и местната администрация във връзка с чл. 21 от Наредбата за административното обслужване /изм. и доп., ДВ, бр. 91 от 31.01.2020г./

**УТВЪРЖДАВАМ:**

**Харта на клиента на общинска администрация - Ямбол**

**НАРЕЖДАМ**

1. С Хартата на клиента да бъдат запознати директорите на дирекции, началниците на отдели и сектори в общинска администрация Ямбол, за сведение и изпълнение.
2. Директорите на дирекции, началниците на отдели и сектори да сведат настоящата Харта до знанието на служителите в ръководените от тях звена.
3. Директорите на дирекции и началниците на отдели и сектори отговарят за изпълнението на задълженията им вменени с Хартата на клиента.
4. Хартата на клиента да бъде публикувана на официалната интернет страница на Община Ямбол.
5. Хартата да бъде отпечатана на хартиен носител и поставена на видно място в Центъра за административно обслужване в сградата на общинска администрация Ямбол.

Контрол по изпълнение на заповедта възлагам на Камелия Любенова – секретар на Община Ямбол.

Препис от заповедта да се връчи срещу подпис на заинтересованите длъжностни лица, за сведение и изпълнение.

**ЗА КМЕТ НА ОБЩИНА:** .....

**/М. КЕРЕМИДЖЕВ/**

/Съгласно Заповед № РД/02-00875 от 19.10/2020г./



КЛ/ВА

## **ХАРТА НА КЛИЕНТА**

### **ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

Община Ямбол е административно – териториална единица, която осъществява местното самоуправление и местната политика във всички важни области на социално – икономическия, културен и обществен живот в полза на гражданите. Мисията на Община Ямбол е:

**Постигане на устойчиво развитие чрез отговорно и ефективно местно самоуправление и спазване на обществения интерес.**

Общинската администрация спазва Система за управление на качеството в съответствие с изискванията на стандарта EN ISO 9001:2015. В резултат на провежданата политика по качеството и ефективно действащата система по управление на качеството, Ръководството на Община Ямбол се стреми към утвърждаването на Общинска администрация – Ямбол 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.

### **ОСНОВНИ ЦЕЛИ НА ХАРТАТА НА КЛИЕНТА**

- Да подобрява достъпа до административни услуги;
- Да предоставя по-качествено административно обслужване;
- Да насърчава участието на клиентите и служителите при обсъждане на услугите - начин на предоставяне, качество и стандарти за изпълнение;
- Да помага на клиентите да разбират и защитават правата си и да изискват по-добро обслужване;
  
- Да подпомага служителите от администрацията чрез по-ясно дефиниране на предоставяните от нея услуги.

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

### **СТАНДАРТИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖДАНЕ**

За постигането на тези цели ние се задължаваме:

- Да Ви предоставяме еднакъв достъп до услугите;
- Да имаме равнопоставено отношение към всички Вас;

- Да спазваме конфиденциалност по повод отправените до нас запитвания и жалби от всеки един от Вас независимо от Вашето социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения;
- Да постигаме високо качество на предоставяните услуги, като намалим личните Ви разходи и време за получаването им и осигурим добро отношение и желание за съдействие от страна на служителите, които Ви обслужват;
- Да осигурим прозрачност, отзивчивост и възможност за комуникация с любезни и добре информирани служители по време на целия процес на административното обслужване;
- Да намалим възможностите за корупция, както и възможностите за обвинения в корупция;
- Да Ви предоставяме необходимата информация при спазване на Закона за достъп до обществена информация;
- Да спазваме стриктно «Закона за защита на личните данни»;
- Да Ви се извиним при допуснатата неточност или загуба на време, възникнала от наша страна при обслужването Ви.

За постигането на тези цели 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 предоставяте пълна и точна информация, необходима за предоставянето на съответната услуга;
- Да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари, за да подобрим качеството на услугите, които Ви предоставяме.

Вие можете да се свържете с нас и да получите информация:

- като ни посетите или ни пишете на адрес: гр. Ямбол 8600, ул. "Г. С. Раковски" № 7;
- като използвате следните телефони: 046/681 100 и 046/681 204;
- информация можете да получавате всеки работен ден от 08.30 ч. до 17.30 ч.
- ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация, отговаряща на потребностите Ви ще получавате по всяко време чрез интернет сайта на общината: <http://yambol.bg/>;
- ще получите от нас ясни отговори при предварително обявени срокове.

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 Ямбол 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:
  - 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 Ямбол. 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 Ямбол формуляр за достъп до обществена информация, можете да получите в нашия Център за административно обслужване на гражданите или на сайта ни.

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 – Ямбол 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 – Ямбол 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.

6. Когато исканата информация не е от съществен обществен интерес.

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 на достъп до обществена информация се обжалват пред Ямболският 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, отнасящи се до Вас, освен когато това се изключва от разпоредбите на специален закон;
4. Да се забрани на Общинска администрация Ямбол 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.

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 Ямбол – всеки втори и четвърти петък на месеца с предварително записване

- Зам. кмет – всеки втори и четвърти вторник от месеца с предварително записване
- Зам. кмет – всеки втори и четвърти четвъртък от месеца с предварително записване
- Секретар на Община Ямбол – всяка сряда от седмицата с предварително записване
- Главен архитект на Община Ямбол – с предварително записване
- се обаждате на горещия телефон за сигнали и предложения: 046/681 109 или изпратите Вашето писмо на факс: 046/662 247;
- изпратите Вашето писмо на адрес: гр. Ямбол 8600, ул. “Г. С. Раковски” № 7,
- като посетите общинска администрация;
- изпратите Вашето писмо на e-mail: yambol@yambol.bg;
- попълните КНИГА ЗА ОПЛАКВАНИЯ, ПОХВАЛИ И ПРЕПОРЪКИ намиращ се в Центъра за административно обслужване на гражданите;
- изпратите сигнали за корупция на e-mail: yambol@yambol.bg;
- като пуснете Вашия сигнал в кутията за мнения, предложения и сигнали пред сградата на общинска администрация.

Ако имате оплаквания, ние искаме да знаем за това. Процедурата ни е ясна и лесно достъпна – изпратете Вашата жалба срещу незаконни, пораздащи съмнения за корупция действия на служителите от администрацията до Кмета на Общината. Ние ще направим проверка и ще Ви отговорим писмено до 14 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.

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 предоставяне на административни услуги ние се ръководим от Конституцията на Република България и нормативните актове. Ползват се и всички подзаконови нормативни актове, както и нормативните актове, приети от Общински съвет – Ямбол, с които се уреждат обществените отношения от местно значение.

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

*За всяка административна услуга, която извършваме, Ви предлагаме конкретен и пълен стандарт. Необходимо е да знаете предварително, че времето, определено от служителите за отстраняване на непълноти и неточности по представената от Вас документация, не се включва в срока, определен в тези стандарти за извършване на съответната административна услуга. Всички наредби и правилници, които са приети от Общински съвет и действат на територията на общината са публикувани на интернет страницата на Община Ямбол в раздел „Нормативни документи“.*

*Хартата на Клиента е приета със Заповед №РД/02-00881 от 20.10.2020 г. на Кмета на Община Ямбол.*