

# **ОБЩИНА ДВЕ МОГИЛИ • ОБЛАСТ РУСЕ**

7150 Две могили, бул. "България" 84, тел./факс 08141/2254, тел.централа: 2006; 2007  
e-mail: obshina@dvmogili.bg

## ***ХАРТА НА КЛИЕНТА***

## ***В ОБЩИНА ДВЕ МОГИЛИ***



2017 г.

## **ВЪВЕДЕНИЕ**

Основната цел на настоящата Харта на клиента е да подобри достъпа и качеството на административни услуги, предоставяни от Община Две могили. Тя не е нормативен акт и не създава юридически права, а представлява наръчник за по-добро и качествено административно обслужване на потребителите. Предназначението ѝ е да помогне на гражданите да изискват по-добро обслужване и зачитане на правата им, както и да насърчава служителите в администрацията към любезно и отзивчиво поведение.

Община Две могили е административно-териториална единица за осъществяване на местното самоуправление и местната политика в областта на общинското имущество, общинските предприятия, общинските финанси, данъци и такси, устройството и развитието на територията на общината и на населените места в нея, образованието, здравеопазването, културата, благоустрояването и комуналните дейности, социалните услуги, опазването на околната среда и рационалното използване на природните ресурси, поддържането и опазването на културни, исторически и архитектурни паметници, развитието на спорта, отдиха и туризма.

Кметът на Община Две могили, като орган на изпълнителната власт и в изпълнение на своите правомощия, организира административното обслужване на гражданите и юридическите лица.

Общинската администрация подпомага кмета на общината в изпълнението на неговата мисия и програма и осигурява високо качество на обслужването при прилагане на принципите за **законност, откритост и достъпност, отговорност и отчетност, бързина, процесуална икономия, служебно начало, ефективност, субординация и координация, предвидимост, обективност и безпристрастност.**

**Хартата на клиента е нашата писмено изразена воля и желание за сътрудничество с нашите клиенти и цели и да ги информира за принципите, условията и стандартите за предоставяне на услуги, които напълно удовлетворяват техните потребности и очаквания.**

## **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 предоставяните услуги, като намалим личните Ви разходи и време за получаване на услуги и осигурим добро отношение и желание за съдействие от страна на служителите, които Ви обслужват;
- Постигане на прозрачност и отзивчивост, като Ви осигурим възможност за комуникация с любезни и добре информирани служители по време на целия процес на административното обслужване;
- Да Ви насърчим да изказвате мнението си за получаваните от Вас услуги.

С тази Харта искаме да ви запознаем с услугите, които нашата администрация предоставя на потребителите. Искаме да Ви информираме за нивото на обслужване, на което можете да разчитате от страна на нашите служители. Да споделим какво очакваме от Вас и какво следва да предприемете, ако стандартите не се изпълняват и не сте доволни от нивото на обслужване.

## **НАШИТЕ ОТГОВОРНОСТИ ПРЕД ВАС:**

- Да се отнасяме към Вас с необходимото уважение и търпение;

- Да се държим професионално и да отговаряме на въпросите Ви точно и ясно в кръга на своята компетентност;
- Да бъдем честни с Вас и да се стремим да вникнем в проблема Ви, като предложим най-оптималното решение;
- Да спазваме стриктно предварително обявеното приемно време;
- Да предоставяме услугите в нормативно определените срокове, а при възможност и предсрочно;
- Да се стараем обстановката, в която предоставяме услугите да е приветлива и предразполагаща;
- Да изискваме от нашите служители да се въздържат от предубеденост или пристрастие чрез думи или поведение;
- Да се стремим да разширяваме начините за достъп и предоставянето на информация и услуги.

▪ Предоставяме Ви възможността за Комплексно административно обслужване, при което от Вас не се изисква представянето на документи, които са създадени и налични в Община Две могили на хартиен или електронен носител, като същите се доставят на принципа на служебното начало, което ще ви спести време и средства.

Комплексното административно обслужване Ви дава възможност, да заявите желаната за изпълнение от нас услуга по следните начини:

- по електронен път;
- по пощата;
- на място в Центъра за услуга и информация на гражданите в сградата на общината, бул. "България" № 84;
- устно заявяване на място в общината при спазване на нормативните изисквания за този начин на заявяване, което любезно ще Ви бъде обяснено в Центъра за услуга и информация на гражданите.

### **НАШИТЕ ОЧАКВАНИЯ ОТ ВАС:**

- Да се отнасяте с уважение към нас и да не проявявате агресивно поведение;
- Да бъдете внимателни и търпеливи към останалите ни клиенти;
- Да спазвате предварително обявеното приемно време на административните звена, които предоставят услуги;
- Да ни предоставяте информацията, която ни е необходима за изпълнение на исканата от Вас услуга, както и да ни уведомявате своевременно за настъпилите промени;
- Да се отнасяте позитивно и с доверие към възможностите, които ви дават предоставяните услуги или информация.

Ние можем да Ви предоставим Комплексната административна услуга, като от Вас се изисква на бланката да отбележите начина за получаване и заплащане от Ваша страна:

- по електронен път- при наличие от ваша страна на електронен подпис;
- чрез лицензиран пощенски оператор;
- на място в Центъра за услуга и информация на гражданите.

За Ваше улеснение можете у дома или в офиса, да получите пълна информация за всяка една административна услуга и да изтеглите заявленията за нея от електронната страница на

община Две могили на адрес: [www.dvemogili.bg](http://www.dvemogili.bg).

Във взаимоотношенията си с Вас при предоставянето на административни услуги **ние се ръководим от следните нормативни актове:**

- Конституцията на Република България;
- Административнопроцесуалния кодекс;
- Закон за местното самоуправление и местната администрация;
- Закон за администрацията;
- Закон за достъп до обществена информация;
- Закон за защита на личните данни;
- Закон за гражданската регистрация;
- Закон за защита на класифицираната информация;
- Закон за държавния служител;
- Кодекс за поведението на служителите в държавната администрация;
- Закон за устройство на територията;
- Закон за собствеността;
- Закон за кадастъра и имотния регистър;
- Закон за опазване на околната среда;
- Закон за общинската собственост;
- Закон за местните данъци и такси;
- Закон за собствеността и ползването на земеделските земи;
- Спазваме и всички подзаконовни нормативни актове, както и нормативните актове, приети от Общински съвет – Две могили, с които се уреждат обществените отношения от местно значение.

С Наредбите, приети от Общински съвет Две могили можете да се запознаете на интернет адрес [www.dvemogili.bg](http://www.dvemogili.bg) или на хартиен носител в Центъра за услуги и информация на гражданите.

Ние се ангажираме да съблюдаваме Вашите права, посочени в цитираните документи. За постигането на добри резултати, очакваме от Вас да изпълнявате възложените Ви с тях задължения.

#### **КАК МОЖЕТЕ ДА ПОЛУЧИТЕ ИНФОРМАЦИЯ:**

##### **ОТ ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦАТА НА ОБЩИНА ДВЕ МОГИЛИ:**

Адрес: [www.dvemogili.bg](http://www.dvemogili.bg)

- Екип на кмета на общината;
- Организационна структура на общинска администрация;
- Наредби и решения на Общински съвет;
- Административни услуги;
- Телефонен указател на администрацията.

##### **НА СЛЕДНИТЕ ТЕЛЕФОНИ:**

- Телефонна централа на Общината 08141 2006 или 2007;
- Приемна на кмета на Община Две могили 08141 2254;
- Център за услуги и информация на гражданите чрез централа 08141 2006 или 2007.

**Като ни посетите или ни пишете на адреса на Общината:**

**гр. Две могили п.к. 7150, община Две могили, област Русе, бул. „България” № 84**

КЪДЕ МОЖЕТЕ ДА ПОЛУЧИТЕ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ:

**Център за услуги и информация на гражданите**

Адрес: гр. Две могили, бул. „България” № 84

▪ Подробности за извършването от нас административни услуги, необходимите документи, срокове и дължими такси можете да видите в брошурите, намиращи се в Центъра за услуги и информация на гражданите и в кметствата в населените места от информационните табла, както и на официалната интернет страница на общината на адрес [www.dvemogili.bg](http://www.dvemogili.bg).

**Полезна информация:**

Работно време на Общинска администрация:

всеки работен ден от 8.<sup>00</sup> до 12.<sup>00</sup> часа и от 13.<sup>00</sup> до 17.<sup>00</sup> часа.

Работно време на Център за информация и обслужване на гражданите:

всеки работен ден от 8.<sup>00</sup> до 12.<sup>00</sup> часа и от 13.<sup>00</sup> до 17.<sup>00</sup> часа.

Приеман ден на Кмета на община Две могили:

- вторник от 09.<sup>00</sup> до 12.<sup>00</sup> часа

Приеман ден на Заместник-кметовете на общината:

- четвъртък от 09.<sup>00</sup> до 12.<sup>00</sup> часа

Приеман ден на Секретаря на общината:

- всеки работен ден 8.<sup>00</sup> до 12.<sup>00</sup> часа и от 13.<sup>00</sup> до 17.<sup>00</sup> часа.

*Записването за приемните дни се извършва в Община Две могили, бул. „България” №84 , всеки работен ден от 8.<sup>00</sup> до 12.<sup>00</sup> часа и от 13.<sup>00</sup> до 17.<sup>00</sup> часа в стая №4 при специалиста “Човешки ресурси”, чрез сайта на общината – електронни услуги/ при наличие на ел. подпис/ или на тел. 08141/22 54.*

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

- осъществите преки контакти с Ръководството на общината в приемните дни;
- изпратите Вашето писмо, препоръка, сигнал, предложение на адрес: бул. “България” № 84;
- като изпратите e-mail на следния адрес: [obshtina@dvemogili.bg](mailto:obshtina@dvemogili.bg).
- дадете Вашето мнение и предложение в кутията за сигнали и предложения, намираща се в Центъра за услуги и информация на гражданите.

**Уважаеми съграждани,**

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.

**Допълнителна информация за Хартата**

Настоящата Харта е утвърдена със Заповед № 1204 от 20.11.2017 г. на Кмета на Община Две могили. Тя ще се преразглежда и актуализира периодично, съобразно настъпили устройствени изменения и допълнения в дейността на Общинска администрация и в отговор на изискванията на клиентите ни.

Хартата на клиента можете да намерите на хартиен носител в Центъра за информация и обслужване на гражданите, където се извършват услугите или на интернет страницата ни:

[www.dvemogili.bg](http://www.dvemogili.bg)

# **ОБЩИНА ДВЕ МОГИЛИ • ОБЛАСТ РУСЕ**

7150 Две могили, бул. "България"84, тел./факс 08141/2254, тел.центра: 2006; 2007  
e-mail: obshtina@dvemogili.bg

## **ЗАПОВЕД**

**№ 1204**

**гр. Две могили, 20.11.2017 г.**

На основание чл. 44, ал. 2 от Закона за местното самоуправление и местната администрация, във връзка с чл. 21, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване и Вътрешните правила за организацията и реда на административното обслужване в община Две могили

### **НАРЕЖДАМ:**

**1. УТВЪРЖДАВАМ** Хартата на клиента в община Две могили, неразделна част от настоящата заповед.

2. Отменям заповед № 287 от 26.04.2012 г., с която е утвърдена Хартата на клиента и стандарти за качество на административното обслужване в Община Две могили и Заповед № 343 от 14.05.2015 год., с която е утвърдено изменение на Хартата на клиента.

3. Длъжностните лица, пряко ангажирани с административното обслужване, са отговорни за спазване на стандартите за качествено административното обслужване.

4. Контрол по изпълнението на Заповедта възлагам на Мариета Петрова - секретар на Община Две могили.

Препис от Заповедта да се връчи на съответните отговорни лица за сведение и изпълнение.

/п/

**БОЖИДАР БОРИСОВ**

*Кмет на община Две могили*

*Изготвил:*

*Мариета Петрова – секретар на община Две могили*