



ОБЩИНА СТАРА ЗАГОРА

СЪГЛАСУВАЛ

СЕКРЕТАР:

ЦЕНА ВЕЛКОВА

УТВЪРДИЛ

КМЕТ:

ЖИВКО ТОДОРОВ

ХАРТА НА КЛИЕНТА



I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Хартата на клиента на Община Стара Загора залага съвременни и по-високи стандарти за качествено административно обслужване, което е водещ принцип в нашата дейност.

Мисията на Общинската администрация е да обслужва общественя интерес ефективно и ефикасно, при максимален резултат и качество на обслужването, с минимален разход на финансови и човешки ресурси.

Община Стара Загора притежава **сертификати по ISO 9001 и ISO 14001**, с обхват на сертификация „Административно, правно и информационно обслужване на граждани и юридически лица”.

Наша основна цел е изграждането на модерна администрация, основана на принципите на ефективност, прозрачност и отчетност, в полза на хората, която да улеснява тяхната дейност, да направи комуникацията и отношението между отделния гражданин и общинското управление действително работещи и адекватни на съвременните европейски изисквания и Вашите високи очаквания.

Хартата на клиента определя:

Общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване.

Начините за допитване до потребителите за подобряване и отчитане на работата по прилагането на стандартите.

Правата на потребителите и организацията на работата със сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване.

Начините, по които Вие, потребителите на административни услуги можете да изразите своята неудовлетвореност от предоставяните Ви административни услуги.

Възможностите за Вашето активно участие чрез мнения, препоръки и предложения за усъвършенстване на административното обслужване.

Вашето съдействие, посредством каналите за обратна връзка с потребителите на административни услуги, ще ни помогне заедно да намерим верния път в процеса на усъвършенстване на административното обслужване.

Тази **Харта** не е нормативен документ, но е документ, с който служителите от Общинска администрация Стара Загора се задължаваме да изпълним поетите към Вас ангажименти, за да бъде диалогът позитивен, доверието – взаимно и сътрудничеството в съвместната ни работа - ползотворно. Нейното предназначение е да помогнем на Вас - потребителите на услуги, какво можете да очаквате от нашата администрация, как можете да

го получите, какви са Вашите права на клиенти и как можете да ги защитите. Проучвайки Вашите мнения и препоръки, да заложим съвременни и по-високи стандарти на административно обслужване, за да отговорим адекватно на потребностите Ви.

Всички стандарти на административното обслужване са нормативно регламентирани от закони и подзаконови нормативни актове, както и от Наредби, приети от Общински съвет Стара Загора.

Общинска администрация Стара Загора поема ангажимента Хартата на клиента да бъде реално действащ документ, който периодично ще се преразглежда и актуализира, съобразно настъпилите промени в дейността ни и в отговор на Вашите изисквания.

II. ОСНОВНИ ПРИНЦИПИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

При осъществяване на своята дейност, **Общинска администрация Стара Загора се ръководи** от принципите на законност, откритост и достъпност, отговорност и отчетност, ефективност, субординация и координация, предвидимост, обективност и безпристрастност, установени в Закона за администрацията и в Административно процесуалния кодекс, както и при гарантиране на:

1. равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
2. различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;
3. любезно и отзивчиво отношение;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване в администрациите, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
5. надеждна обратна връзка;
6. изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила;
7. качество на предоставяните услуги;
8. възможност за предоставяне на комплексни административни услуги.

III. ОСНОВНИ ЦЕЛИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА СТАРА ЗАГОРА

Следвайки посочените по – горе принципи, ние сме си поставили следните **цели**:

✓ *Да модернизираме административното обслужване с цел насърчаване на потреблението на административни услуги и подобряване на качеството им.*

✓ *Да организираме и насърчаваме въвеждането на различни канали за достъп до услугите в администрацията.*

✓ *По достъпен начин да осигуряваме пълна и точна информация за това от къде и как можете да получите съответните административни услуги.*

✓ *Да организираме комплексно административно обслужване при предоставяне на административните услуги.*

✓ *Да изградим ефективна система за привличане на обществеността за участие в местното самоуправление.*

✓ *Да осигурим участието на потребителите на административни услуги посредством механизма на “обратната връзка” – мнения, препоръки, оплаквания и т.н в процеса на разработване и вземане на решения.*

✓ *Да изградим ефективна и ефикасна организация чрез създаване на ясни и прозрачни процедури и правила.*

✓ *Да повишим качеството на административното обслужване в Община Стара Загора Стара Загора.*

IV. СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Стандартите за административно обслужване са *ангажиментите*, които ние, служителите в Община Стара Загора поемаме и се задължаваме да съблюдаваме и изпълняваме в ежедневната си работа с Вас – потребителите на административни услуги.

За постигането на целите на административното обслужване, определени с настоящата Харта, се задължаваме да спазваме следните *стандарти*:

1. ОТКРИТОСТ И ДОСТЪПНОСТ. ОСИГУРЯВАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ И КАНАЛИ ЗА ДОСТЪП ДО УСЛУГИТЕ.

Общинска администрация град Стара Загора се ангажира да представя на всички потребители на административни услуги ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна, достъпна за хора с увреждания.

1.1. Откритост и достъпност

✓ Предоставяните от нас административни услуги и технологични карти с описание на процесите са подробно описани:

- в сайта на Община Стара Загора;

- в специалните брошури, които всеки един от Вас може да намери в Центъра за информация и услуги /ЦИУ/. Брошурите включват пълното наименование на услугата, необходимите документи, дължимата такса /при наличие на такава/ и сроковете за извършване на дейността;

- на информационни табла, поставени пред входа и в началото на салона /ЦИУ/, както и на специалното електронно табло, поставено на видимо място пред касите в залата на Центъра за информация и услуги;

- на информационен киоск в ЦИУ;

✓ На входа на Центъра за информация и услуги е поставено компютърно устройство, което посредством достъп до сайта на Община Стара Загора представя пълна и изчерпателна информация за предлаганите услуги от Община Стара Загора и дава достъп до цялата налична информация, касаеща общинската администрация;

✓ На Интернет страницата на Община Стара Загора - <http://www.starazagora.bg>, ще намерите информация за административните услуги, структурата на общинската администрация, телефони за връзка, електронни адреси, анкета за нивото и качеството на административното обслужване, актуални новини, обяви, възможност за проверка на състоянието на обработваните в Общината Ваши документи и др. електронни услуги.

✓ За Ваше улеснение и за да Ви спестим ценно време при използване на административните услуги в Центъра за информация и услуги сме поставили устройство за управление на опашките, откъдето можете да си вземете номер за конкретния вид услуга, който Ви е необходим;

✓ Подаването на сигнали и предложения до администрацията вече се извършва и чрез онлайн форми. На страницата на Общината в раздела за обратна връзка има място, където можете да подадете своите предложения, мнения и сигнали до общината;

✓ На електронната поща на общината, освен отзиви, Вие имате възможност да задавате въпроси и отправяте препоръки. Писмата от тази поща се проверяват ежедневно от Старши специалист УЕБ технологии към отдел „Информационни технологии“. Въпросите се пренасочват към отговорните лица за отговор, а отзивите и препоръките към Кмета на общината;

✓ По идентичен начин, попълвайки онлайн форма /заявление/ можете да се запишете за приемните дни на кмет и заместник-кметове вече и по интернет;

✓ Освен чрез интернет страницата, заявления за приемен ден се приемат и в Центъра за информация и услуги, чрез формуляр, подаден чрез кутията за ”Предложения и сигнали” или лично при старши специалист ”Предложения и сигнали”;

✓ Изготвените и периодично актуализирани анкетни карти се разпространяват на хартиен носител по работните места в ЦИУ и съдържат отворени и затворени въпроси.

✓ Улеснили сме достъпа до услуги за Вас, клиенти в неравностойно положение, като сградата на Община Стара Загора на адрес бул. „Цар Симеон Велики“ № 107 е достъпна за хора с инвалидни колички, както и сградите на Административните бюра и офисите на отдел „Местни данъци и такси“ също са достъпни или чрез специално изградена рампа за инвалиди пред фронтофисите или поради самата си архитектура.

✓ Чрез електронната платформата за връзка между гражданите и институциите „Моята Е-община“ имате възможност да зададете Вашия въпрос, да подадете сигнал, да направите предложение до Общинска администрация Стара Загора, като в определени в платформата срокове, ние ще отговорим компетентно съобразно законовите правомощия на Кмета на общината.

✓ На горещия телефон за сигнали на Община Стара Загора - 0800 157 37, може да подавате денонощно Вашите сигнали, предложения и жалби.

1.2. Информираност

Желаната от Вас **информация или консултация** можете да получите по **следните начини:**

1. На място, в Центъра за информация и услуги, намиращ се на адрес: град Стара Загора, бул. „Цар Симеон Велики“ № 107, всеки работен ден от 08:30 до 17:30 часа, а в четвъртък от 8:30 до 19:30 часа, без прекъсване, с възможност да бъдете обслужени до два часа след приключване на работния ден. По такъв начин е осигурена възможност за достъп до административните услуги на всички граждани, чието работно време съвпада с работното време на институцията. „Центърът за информация и услуги“ осигурява информация за реда, организацията и видовете услуги, извършвани от администрацията на Община Стара Загора.

2. На място, в „Административните бюра на територията на Община Стара Загора, находящи се на следните адреси:

- Административно бюро „Запад“ – ул. „Княз Александър Батенберг“ №19
- Административно бюро „Център“ – ул. „Хаджи Димитър Асенов“ №22
- Административно бюро „Железник“ – ул. „Младост“ №29
- Административно бюро „Изток“ – ул. „Ангел Кънчев“ №70
- Административно бюро „Лозенец“ – кв. „Лозенец“, площад „Победа“
- Административно бюро „Зора“ – кв. Зора, ул. „Освобождение“ №7
- Административно бюро „К. Ганчев“ – кв. К.Ганчев; ул. „Бълг. Възраждане“ № 21

3. На място, в офисите на отдел „Местни данъци и такси“ към Община Стара Загора, находящи се на следните адреси:

- Офис „Местни данъци и такси“ за граждани – бул. „М. М. Кусев“ №35

- Офис „Местни данъци и такси” за граждани – бул. „Цар Симеон Велики” №28
- Офис „Местни данъци и такси” за граждани – ул. „Ангел Кънчев” №70
- Офис „Местни данъци и такси” за фирми – бул. „М. М. Кусев” №5

4. На телефонния номер на системата за автоматизирано самообслужване: 042/919 220.

5. Информация и възможност за връзка със служителите от Общинска администрация Стара Загора може да бъде получена на телефон за информация и централа - (042) 614 614 за Община Стара Загора, както и на:

- телефоните на отдел „Местни данъци и такси”:

(042) 622 613, (042) 646 076, (042) 264 027, (042) 601 161 и

- телефоните на „Административните бюра”:

АБ „Запад” - (042) 603 175

АБ „Център” - (042) 602 859

АБ „Железник” - (042) 277 176

АБ „Изток” - (042) 268 072

АБ „Лозенец” - (042) 603 401

АБ „Зора” - (042) 690 006

АБ „Кольо Ганчев” - (042) 607 093.

6. За Ваше удобство, в Центъра за информация и услуги на гражданите е поставено и Информационно табло, на което е изложена най-важната и актуална информация.

7. Веднъж седмично строителните техници от Отдел „Кадастър, регулация и контрол на строителството”, по определен график са на разположение на гражданите в Административни бюра на града.

8. Свободен достъп до всички етажи в сградата на общинска администрация е осигурен в свободните приемни дни – два пъти седмично – във вторник и в четвъртък от 13:30 до 17:30 часа.

9. Във връзка с прилагането на комплексно административно обслужване при предоставяне на административните услуги, Вие имате възможност да изберете канала или пътя, по който искате да бъде извършена и доставена административната услуга.

Когато искането се отнася за комплексно административно обслужване, то може да бъде подадено до всеки административен орган, който участва в него. Административният орган, пред който е подадено искането, образува производството. Взаимодействието с другите административни органи се осъществява по реда на наредбата по чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията.

1.3 канали за достъп до административните услуги и взаимодействие с потребителите на услуги

✓ Вие можете да *подадете заявление* за желаната от Вас услуга по следните *начини*:

- На място в звената за административно обслужване, чрез подаване на писмено заявление. Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в „Центъра за информация и услуги” в сградата на Общината, находяща се на бул. „Цар Симеон Велики” №107, административните бюра, офисите на отдел „Местни данъци и такси“ и на интернет адрес: www.starazagora.bg с възможност за изтегляне.

- Устно, като Вашето искане ще бъде прието от служител на ЦИУ, който писмено ще отбележи внасянето му. Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, след което се регистрират по общия ред, съгласно АПК, чл.29, ал.5 и Вътрешни правила за организацията на деловодната дейност в Община Стара Загора.

- По електронен път чрез интернет страницата на Община Стара Загора, по пощата, факс или по друг технически възможен начин.

- При заявено от Вас желание, потвърдено в писмен вид, можете да получите информация за извършената услуга и по електронна поща на представения от Вас е-мейл.

✓ Община Стара Загора приема устни искания в рамките на времето за работа с посетители, а писмени искания - в рамките на работното си време. Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането в Община Стара Загора. Исканията, подадени по пощата, по електронна поща, факс или по друг технически възможен начин преди изтичане на даден срок, макар и извън работното време на административния орган - Община Стара Загора, се смятат подадени в срок. За исканията, подадени в извън работно време, сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден.

✓ Когато писменото искане не е подписано и при съмнение дали изхожда от посочения в него гражданин или организация, Общинска администрация Стара Загора ще изиска неговото потвърждение със собственоръчен или електронен подпис в тридневен срок от съобщението за това. При непотвърждаване в срок производството се прекратява.

✓ Община Стара Загора изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове в Наредбата за административното обслужване, с възможност за осигуряване на “бързи” и “експресни” услуги, посочени в Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на Община Стара Загора.

✓ Заплащането на дължимите такси и цени на услуги от клиентите, се извършва съгласно Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на Община Стара Загора, приета от Общински съвет.

✓ Община Стара Загора предоставя електронни услуги, достъпни на интернет страницата на общината, в секция „Електронни услуги“. За използването на електронните услуги е необходим универсален електронен подпис.

Документът, издаден от общинската администрация в резултат от заявената от Вас услуга можете да получите по следните **начини**:

- На гише в Центъра за информация и услуги в Община Стара Загора.
- По пощата чрез пощенски оператор или при заявено от Ваша страна искане - с куриер с наложен платеж.

- Получаването на заявена по електронен път чрез интернет страницата на Община Стара Загора административна услуга по описан от потребителя начин, различен от получаването ѝ на гише в Центъра за информация и услуги на Общината, става задължително при използване на следния канал за достъп до услугата: Необходимо е първоначално еднократно писмено да заявите своето желание за получаване на ПУК /персонален идентификационен код/ - код за потвърждаване на Вашата самоличност на място в ЦИУ на Общината, при което ще получите ПУК, с който при всяко следващо заявяване на административна услуга, ще можете да се идентифицирате по телефон, интернет и да получите документа по заявления от Вас начин.

2. ОТГОВОРНОСТ И ОТЧЕТНОСТ

За да удовлетвори високите изисквания на гражданите, като потребители на качествени административни услуги, ръководството на Община Стара Загора декларира, че се ангажира с:

- ✓ подобряване на административното обслужване.
- ✓ повишаване квалификацията на своите служители.
- ✓ с изпълнение на посочените стандарти.

За нас е важно да получаваме Вашите мнения, предложения, коментари и оплаквания, за да можем да анализираме получената информация и да предприемаме необходимите действия за подобряване качеството на административното обслужване.

Удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Община Стара Загора се измерва и отчита ежемесечно Резултатите от анализа на Вашето мнение се обобщават и публикуват периодично в сайта на Община Стара Загора.

За изграждане на доверие между Вас и нашата администрация ние огласяваме публично действията, които сме предприели в отговор на Вашите предложения.

Ангажираме се, Общинска администрация град Стара Загора да изпълнява поетите задължения в процеса на предоставяне на административни услуги и спазване на стандартите за обслужване.

3. ОТНОШЕНИЕ КЪМ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

В отговор на Вашите очаквания към нас за:

✓ Професионална, отговорна, ориентирана към гражданите администрация с висок обществен престиж.

✓ Партньорство и гражданско участие при разработването на достъпни, прозрачни и облекчени процедури и правила в сферата на административното обслужване.

✓ Бърз и ефективен достъп до услуги.

✓ Отзивчиво и коректно отношение към Вас като потребители на административни услуги.

✓ Намаляване на разходите на средства и време, необходими за получаване на административните услуги:

Служителите на Общинска администрация Стара Загора се ангажират да предоставят **законосъобразно, вежливо, отговорно и качествено административно обслужване**, при равен достъп до услугите на всеки гражданин, независимо от неговото социално положение, образование, възраст, пол, етнически или религиозни убеждения.

Ние Ви обслужваме **в условията на пълна конфиденциалност**, като гарантираме защита на личните Ви данни при спазване на Закона за защита на личните данни.

При извършване на административното обслужване работим:

✓ *Професионално* – при разглеждане на Вашите молби/ жалби/ искания за извършване на административни услуги, установяваме, изясняваме и преценяваме всички факти и обстоятелства, които са от значение за изготвяне на съответния документ;

✓ *Компетентно* – при спазване на нормативната уредба;

✓ *Позитивно* – насърчаваме диалога в общуването;

✓ *Отговорно* – спазвайки поетите ангажименти.

Ангажираме се:

✓ Да постигаме високо качество на предоставяните услуги, като намалим времето 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 работим съвместно с други административни органи, предоставящи услуги, за предоставяне на усъвършенствани, комплексни услуги, съобразени с Вашите изисквания.

Очакваме от Вас:

✓ Коректно отношение и уважение към нашите служители.

✓ Да ни предоставяте пълна и точна информация в необходимия срок, като така ще ни подпомогнете за своевременното извършване на желаната от Вас услуга.

✓ Да бъдете внимателни и търпеливи към останалите ни клиенти.

✓ Да се отнасяте с доверие към възможностите, които ви дават предоставените услуги или информация.

✓ Да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари, за да подобрим качеството на услугите, които Ви предоставяме.

4. ДОСТЪПЕН ОТГОВОР В ПРЕДВАРИТЕЛНО АНОНСИРАНИ СРОКОВЕ

4.1. **Сроковете** за предоставяните от нас административни услуги са описани в технологичните карти на дирекциите и отделите на интернет страницата на Община Стара Загора и в брошурите, които всеки един от Вас може да намери в Центъра за услуги и информация на гражданите.

4.2. **По искане за издаване на индивидуален административен акт - срокът е съгласно чл. 57 от АПК.**

4.3. Административна услуга, за която няма предвиден срок за извършване, се извършва при възможност веднага, но не по-късно от 7 работни дни.

Срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата или електронната поща, е до 7 дни.

Когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - до 14 дни.

По искане за извършване на административна услуга, която не е свързана с издаване на индивидуален административен акт - до 30 дни.

4.4. При искане за достъп до обществена информация – съгласно Закона за достъп до обществена информация – 14 дни и съответно се удължава до 1 месец, съгласно предвидените в ЗДОИ хипотези – когато извършването на административната услуга налага установяването на факти и обстоятелства, изискващи проверка, събиране на сведения или проучвания.

4.5. Специфични срокове – посочени изрично в специален закон.

4.6. **Непроизнасянето в срок** по искане за издаване на административен акт или за извършване на административна услуга, се смята за мълчалив отказ същите да бъдат извършени. Мълчаливият, както и изричният отказ за извършване на административна услуга може да се обжалва от Вас пред Административния съд.

4.7. Административният акт, съответно отказът да се издаде 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.

4.8. Предложенията и сигналите, които не са от компетентността на кмета на общината, се препращат не по-късно от 7 дни от постъпването им до съответните компетентни органи, с изключение на случаите в които се установи, че проблемът вече е поставен и пред тях. За препращането се уведомява направеният предложението или сигнала.

4.9. Решение по предложение или сигнал на гражданите и организациите се взема най-късно 2 месеца след неговото постъпване и се съобщава в 7-дневен срок на подателя. При сложни въпроси, срокът за вземане на решение по направено предложение може да се удължи до 6 месеца, за което се съобщава на подателя. Когато особено важни причини налагат, срокът за вземане на решение по подаден сигнал може да бъде продължен, но с не повече от един месец, за което се уведомява подателят.

Решенията по направените предложения и подадените сигнали не подлежат на обжалване.

Решението по подаден сигнал се изпълнява в едномесечен срок от постановяването му. По изключение, когато това се налага по особено важни причини, срокът може да бъде продължен, но с не повече от два месеца, за което се уведомява подателят.

4.10. *Ние се ангажираме:*

✓ да Ви предоставим необходимата информация още при първия установен контакт с нас.

✓ да осъществим исканата административна услуга в законово определените срокове;

✓ да Ви уведомяваме, когато срокът се налага да бъде удължен, за причините и крайния срок, в който ще получите отговор.

5. МЕХАНИЗЪМ ЗА ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ, СИГНАЛИ, ОПЛАКВАНИЯ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ПОХВАЛИ

Потребителите на административни услуги, предоставяни от Общинска администрация град Стара Загора, **имат възможност** да подават жалби, сигнали, оплаквания, предложения и похвали, относно качеството на административното обслужване или конкретен служител, по следните начини:

✓ В Центъра за информация и услуги на Общината на адрес: 6000 град Стара Загора, бул. "Цар Симеон Велики" № 107, или по пощата на същия адрес;

✓ На нашия e-mail адрес : sz@starazagora.bg

✓ Чрез интернет – страницата на нашата община : <http://www.starazagora.bg>

✓ На телефонни номера: 0800 157 37 и 042 614 613 при 24 часов режим на работа отговаря „Горещия телефон на Община Стара Загора”, създаден с цел приемане на предложения, жалби, сигнали за нередности и закононарушения, оплаквания от лошо административно обслужване, предложения за опазване на обществения ред и сигурността.

По всички подадени жалби, оплаквания и сигнали, нашата администрация се произнася в законово регламентираните срокове.

На разглеждане подлежат само писмени жалби и сигнали с посочен подател. Същите могат да бъдат подадени по пощата, в звеното за административно обслужване ЦИУ в сградата на Община Стара Загора, по e-мейл, на Интернет страницата на Община Стара Загора.

За резултатите от извършената проверка, установените обстоятелства и предприетите действия, подателят на жалбата писмено се уведомява.

При оплаквания относно незаконни или пораждащи съмнения за корупция действия и бездействия на служители, моля да ни информирате чрез писмо до Кмета на Община Стара Загора; чрез интернет – страницата на Община Стара Загора; чрез „Горещия телефон на Община Стара Загора” или чрез „Книгата за предложения, сигнали и оплаквания и нашата

кутия за сигнали, специално поставена във фоайето на сградата на Общината. След извършване на необходимата проверка ще Ви уведомим възможно най – бързо на оставения от Вас адрес и телефон.

6. ДОСТЪП ДО ОБЩЕСТВЕНА ИНФОРМАЦИЯ

Достъпът до обществена информация се предоставя въз основа на писмено заявление или устно запитване в Центъра за информация и услуги на гражданите при Община Стара Загора. 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 Стара Загора формуляр за достъп до обществена информация, можете да получите на гише „Деловодство“ в нашия Център за информация и услуги на гражданите или на интернет - сайта на Община Стара Загора на <http://www.starazagora.bg/bg/dost-p-do-obschestvena-informatsiya/dost-p-do-obschestvena-informatsiya>.

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;

В случай, че попадате в групата лица, които имат зрителни увреждания или увреждания на слухово-говорния апарат, Вие можете да поискате достъп във форма, отговаряща на Вашите комуникативни възможности. Ние ще се съобразим с Вашите

предпочитания, освен ако за осъществяването им няма технически възможности или е свързано с необосновано увеличаване на разходите по предоставянето.

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 град Стара Загора 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.

Когато в Общинска администрация град Стара Загора не се съхранява исканата от Вас информация, ние ще препратим Вашето заявление до компетентния орган, ако имаме данни кой я съхранява. При липса на такава възможност, ще Ви уведомим 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 подлежат на обжалване пред компетентния Административен съд по реда на Административно-процесуалния кодекс.

7. ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

Община Стара Загора е администратор на лични данни по смисъла на чл.3, ал.1 от Закона за защита на личните данни и е вписана в Регистъра на администраторите на лични данни и водените от тях регистри с идентификационен номер 15458 и притежава Удостоверение № 15458 от 29.11.2012г. от Комисията за защита на личните данни.

Ние Ви гарантираме, че Вашите лични данни

- ✓ се обработват законосъобразно и добросъвестно;
- ✓ се събират за конкретни, точно определени и законни цели и не се обработват допълнително по начин, несъвместим с тези цели;
- ✓ са точни и при необходимост да се актуализират;
- ✓ се заличават или коригират, когато се установи, че са неточни или непропорционални по отношение на целите, за които се обработват;

✓ се поддържат във вид, който позволява идентифициране за период не по-дълъг от необходимия за целите, за които тези данни се обработват;

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 /чл.28, ал.1 ЗЗЛД/;

2. Актуализиране или поправка на Вашите лични данни /чл.28а, т.1/

3. Да възразите срещу незаконосъобразността на обработване на лични данни, отнасящи се до Вас, освен когато това се изключва от разпоредбите на специален закон; /чл.34а, т.1 ЗЗЛД/

4. Да се забрани на Общинска администрация град Стара Загора да предоставя изцяло или частично обработените Ви лични данни за търговска информация, реклама или пазарно проучване; /чл.34а, т.2 ЗЗЛД/

5. Да бъдете информирани, преди личните Ви данни да бъдат разкрити 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 необходимо на органите на съдебната и изпълнителната власт, както и за защита на конкуренцията и потребителите и това е установено със закон;

5. 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.

8. МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА С КЛИЕНТИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Ако искате да дадете Вашето мнение, препоръка или предложение във връзка с административното обслужване, нашите механизми за обратна връзка с Вас са:

✓ Събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др.

✓ Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети, кутия за мнения и коментари, създадената и обявена от нас процедура за работа с предложения и сигнали за лошо администриране, телефони, интернет и др.

С цел изследване **удовлетвореността** на гражданите от административните услуги в Община Стара Загора и получаване на по-надеждна и актуална двупосочна връзка между общинската администрация и гражданите на Стара Загора, на вниманието на потребителите на административни услуги сме предоставили възможността да попълнят специално изработена анкетна карта за изразяване становище във връзка с качеството на административните услуги. Анкетните карти са поставени на удобно място в Центъра за информация и услуги и в Административните бюра. Приканваме Ви да се възползвате от тази възможност, като по този начин ще ни дадете възможност по-ефективно да следим Вашето мнение и адекватно да променяме своите политики и действия.

✓ Посочените от нас средства за осъществяване на обратна връзка се използват и за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

✓ Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъждат и консултират с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с представителите на гражданското общество.

✓ В резултат на получената, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях.

✓ Ние се ангажираме активно да търсим Вашите предложения, мнения, коментари, сигнали и оплаквания, които можете да дадете, като използвате вече споменатите различни канали за достъп;

✓ Ние се ангажираме да анализираме Вашите предложения, коментари, похвали и оплаквания и да предприемаме съответните действия, когато те са в компетенциите на Община Стара Загора;

✓ Ние се ангажираме да отговорим писмено на всяка, подадена в писмена форма сигнал и/или жалба от Вас по повод лошо администриране.

✓ Поддържаме постоянен открит диалог с потребителите на административни услуги, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с гражданското общество, в който се вземат предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в

организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

Община Стара Загора е отворена към Вашите предложения и препоръки за подобряване качеството и усъвършенстване на предоставяните административни услуги. Вашето активно отношение и гражданска позиция ни задължават да предприемем необходимите действия за удовлетворяване на Вашите очаквания и нужди и подобряване на съвместното ни общуване.

Периодично отчитаме и огласяваме резултатите от:

1. Нашата дейност в сферата на предоставянето на административни услуги и работата ни за подобряване и облекчаване на административното обслужване;
2. Удовлетвореността на потребителите от административното обслужване и предоставяните административни услуги;
3. Направените от Вас предложения, препоръки, оплаквания и предприетите от нас действия във връзка с тях.

Публикуването на резултатите се извършва по някои от посочените начини:

- ✓ На интернет страницата на Община Стара Загора - <http://www.starazagora.bg>
- ✓ В сградата на Община Стара Загора, бул. “Цар Симеон Велики” № 107 – Център за информация и услуги /ЦИУ/
- ✓ Чрез средствата за масово осведомяване.

9. НОРМАТИВНИ АКТОВЕ, РЕГЛАМЕНТИРАЩИ ДЕЙНОСТТА НА ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ СТАРА ЗАГОРА

Нормативните актове, имащи за предмет подобряването на административното обслужване, дават рамката и насоките за неговото развитие.

9.1. Нормативни актове:

- Конституция на Република България
- Административно-процесуален кодекс
- Закон за администрацията
- Закон за местното самоуправление и местната администрация
- Закон за достъп до обществената информация
- Закон за защита на класифицираната информация
- Закон за защита на личните данни
- Закон за защита от дискриминацията

- Закон за гражданската регистрация
- Закон за местните данъци и такси
- Закон за ограничаване на административното регулиране и административния контрол върху стопанската дейност
- Закон за електронното управление и подзаконовите актове по прилагането му
- Наредба за административното обслужване
- Други нормативни актове, регламентиращи дейността на Общинска администрация Стара Загора.

9.2. Наредби, приети от Общински съвет Стара Загора:

- Наредба за обществения ред при използване на превозни средства и общи площи на територията на Община Стара Загора
- Наредба за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на Община Стара Загора
- Наредба за определянето и администрирането на местните данъци на територията на Община Стара Загора
- Наредба за условията и реда за съставяне на тригодишна бюджетна прогноза за местните дейности и за съставяне, приемане, изпълнение и отчитане на бюджета на Община Стара Загора
- Наредба за пазарите на територията на Община Стара Загора
- Наредба за обществения ред в община Стара Загора
- Наредба за наградите и отличията на Община Стара Загора
- Наредба за условията и реда за принудително изпълнение на заповедите по чл. 196, ал. 3 и чл.225а, ал. 3 от ЗУТ
- Наредба за реда за упражняване правото на собственост на община Стара Загора върху капитала на търговските дружества
- Наредба за реда за придобиване, управление и разпореждане с общинската собственост на Община Стара Загора
- Наредба за реда и условията при отглеждане на животни в населените места на Община Стара Загора
- Наредба за наемни цени на недвижимите имоти - общинска собственост
- Наредба за управление на горските територии, собственост на Община Стара Загора
- Наредба за реда и условията за издаване на разрешения за поставяне на временни преместваеми съоръжения и елементи на градското обзавеждане

- Наредба за реда и условията за управление и разпореждане с общински жилищни имоти на територията на община Стара Загора
- Наредба за разкопаване на техническата инфраструктура на територията на Община Стара Загора
- Наредба за управление на отпадъците на територията на Община Стара Загора
- Наредба за извършване на търговия и услуги в община Стара Загора
- Наредба за изграждане и опазване на озеленените площи и растителността на територията на община Стара Загора.
- Наредба за условията и реда за финансово подпомагане на проекти на неправителствени организации, кметства и сдружения на граждани
- Наредба за рекламната и информационна дейност на територията на община Стара Загора
- Наредба за критериите и условията за финансово подпомагане дейността на отделните и обединени спортни клубове
- Наредба за устройството и управлението на гробищните паркове и обредните зали в тях на територията на община Стара Загора
- Наредба за избиране на управител на търговско дружество с общинско участие
- Наредба за спазването на обществения ред при дейността на религиозните общности на територията на община Стара Загора

Хартата е утвърдена от Кмета на Община Стара Загора на 31.07.2014 година и е публикувана в интернет на адрес : www.starazagora.bg

Същата можете да намерите на хартиен носител в Центъра за информация и услуги на гражданите към Общината.

Настоящата Харта влиза в сила от датата на утвърждаването ѝ.