

Основната цел на Хартата на потребителя е да се подобри качеството на административното обслужване в Община "Тунджа". Този документ не е закон или наредба, той не създава права и задължения.

Предназначението на хартата е гражданите да се запознаят с функциите, които изпълнява кмета на общината; с видовете услуги, които се извършват от общинската администрация; основните права, които различните закони им предоставят, без да претендира за изчерпателност; пътя, по който могат да защитят тези права, както и залагането на съвременни по-високи стандарти в административното обслужване.

КМЕТЪТ НА ОБЩИНАТА И ОБЩИНСКАТА АДМИНИСТРАЦИЯ

Кметът на общината е орган на изпълнителната власт в община "Тунджа". Той провежда регионалната политика в съответствие с националните и местните интереси. В тази дейност кметът на общината се подпомага от заместник кметове и общинска администрация.

Кметът на общината:

- ръководи цялата изпълнителна дейност на общината;
- насочва и координира дейността на специализираните изпълнителни органи;
- отговаря за опазването на обществения ред;
- организира изпълнението на обществения бюджет;
- организира изпълнението на дългосрочните програми;
- организира изпълнението на решенията на общинския съвет и се отчита пред него за това;
- организира изпълнението на задачите, които произтичат от законите, от

актовете на президента на републиката и на Министерския съвет;

- възлага изпълнението на свои функции на кметовете на кметства и кметски наместници, координира и осъществява контрол за целесъобразността и законосъобразността при тяхното изпълнение;
- поддържа връзки с политическите партии, обществените
- организации и движения, както и с други органи на местното самоуправление в страната;
- осъществява международни контакти на общинско ниво;
- организира и провежда дейността по защита на населението при бедствия и аварии;
- възлага или разрешава изработването на устройствени планове и техни изменения на територията на общината или за части от нея и одобрява определени устройствени планове при условията и по реда на Закона за устройство на територията, както и организира изпълнението им;
- изпълнява функциите на длъжностно лице по гражданско състояние;
- представлява общината пред физически и юридически лица и пред съда.

Осъществяването на всички тези дейности е разпределено между Обща и Специализирана администрация, които се ръководят от ресорни заместник кметове и административен секретар.

СТАНДАРТИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Община "Тунджа" е администрация на местното самоуправление и провежда политиката на държавата на територията на общината. Осъществява своята дейност при спазване на следните принципи:

- законност;
- откритост и достъпност;
- отговорност и отчетност;
- ефективност и ефикасност;

- субординация и координация;
- предвидимост.

Прилагайки тези принципи, предлагаме Харта за правата на потребителя на административни услуги.

СТРАТЕГИЧЕСКИ ЦЕЛИ

на административното обслужване

- Предоставяне на цялата необходима своевременно и актуална информация за услугите, извършвани от общинската администрация;
- Осигуряване на равнопоставен достъп на гражданите при получаване на услуги;
- Изграждане на комуникационна връзка между администрацията и потребителите на услуги;
- Използване на различни методи и средства за определяне степента на удовлетвореност на потребителите;
- Системно усъвършенстване и подобряване качеството на работа при обслужване на потребителите на услуги.

ОСНОВНИ ЗАДАЧИ

за постигане на стратегическите цели:

- Подобряване достъпа до услуги и предоставяне на пълна информация чрез различни комуникационни средства и канали-личен контакт, информационно табло, брошури, интернет страница;
- Постигане високо качество на административните услуги чрез създаване на по-добра организация;
- Осигуряване на етичност, уважение, лоялност, безпристрастност в работата на служителите към гражданите;
- Извършване на административното обслужване законосъобразно, своевременно и точно като стриктно се спазват нормативно регламентирани и установени от администрацията срокове;
- Получаване на обратна връзка от потребителите на услуги чрез анкети, телефонна връзка, пощенска кутия и др.

ЗА ПОСТИГАНЕ НА ЦЕЛИТЕ ОБЩИНСКАТА АДМИНИСТРАЦИЯ ПОЕМА СЛЕДНИТЕ ЗАДЪЛЖЕНИЯ:

- Да работи професионално, с уважение и отговорност към всеки потребител;
- Да предоставя своевременно, лесноразбираема, пълна и точна информация чрез различни комуникационни средства, удовлетворяващи потребностите на клиента;
- Административните услуги да се предоставят съобразно установените с нормативни актове на общината стандарти;
- Да осигури бързо , икономично по време и с необходимото удобство за гражданите обслужване;
- Да осигури леснодостъпен начин за изразяване на мнения относно качеството на обслужването - сигнали, предложения, анкета за отчитане удовлетвореността на гражданите и др.;
- Да осигури гаранции, че гражданите няма да бъдат преследвани и дискриминирани за подадени сигнали, свързани с неудовлетвореност от административното обслужване.

ОТ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ СЕ ОЧАКВА:

- Да се отнасят с уважение към служителите, които ги обслужват; Предоставяне на пълна и точна информация, необходима за извършване на съответната услуга;
- Да правят предложения за подобряване качеството на административното обслужване чрез използване на предоставените комуникационни канали;
- Да изразяват неудовлетвореността си от качеството на извършената услуга / устно или писмено / до кмета на общината или населеното място.

АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ “ТУНДЖА”

Административните услуги, предоставяни от общинската администрация като наименования, срок за извършване на дейността и необходими документи са подробно описани в брошури, които може да намерите в Центъра за административни услуги или на сайта на общината;

Запитвания относно предоставяните услуги, сроковете, процедурите и необходимите документи за тях могат да бъдат отправяни устно и писмено.

Задаването на въпрос, независимо от формата /устно или писмено/, ангажира и задължава администрацията да отговори в предвидените от законите срокове;

Начини за връзка и получаване на информация:

Посещение в общината или в писмен вид на следните адреси:

гр.Ямбол

пл. "Освобождение" № 1

Деловодство

е -mail: contact@tundja.net , contact@tundzha.info

Кметства и населени места,съгласно приложената справка;

Телефони за връзка с общината:

684 / 209 Деловодство

684 / 303 Дирекция “Стопанска политика и общинска собственост”

684 / 206 Дирекция “Административно-правно и информационно обслужване”

684 / 210 Дирекция “Териториално и селищно устройство”

телефоните в населените места, отразени в приложението.

Информация можете да получавате всеки работен ден, както следва:

сутрин - 8.00ч. до 12.00ч.

след обяд - 13.00ч. до 17.00ч.

Приемни дни на кмета на Община “Тунджа” :

всеки понеделник от 13,00ч.;

изнесени приемни дни съобразно разработен график.

Приемни дни на заместник кметове:

заместник кмет “Социална политика и култура” - всеки четвъртък;

заместник кмет “Икономическа политика и общинска собственост- всяка сряда

Подадените в писмен вид предложения и сигнали във връзка с административното обслужване от служителите на Община “Тунджа” се разглеждат по реда и в сроковете, определени в Административно - процесуалния кодекс.

**НОРМАТИВНИ АКТОВЕ, РЕГЛАМЕНТИРАЩИ АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ:**

Административно - процесуален кодекс;

Закон за местното самоуправление и местната администрация;

Закон за административните нарушения и наказания;

Закон за администрацията;

Закон за държавния служител;

Закон за достъп до обществена информация;

Закон за защита на класифицираната информация;

Закон за ограничаване на административното регулиране и административния контрол върху стопанската дейност;

Закон за общинската собственост;

Закон за устройство на територията;

Закон за защита на личните данни;

Закон за собствеността и ползването на земеделската земя;

Закон за възстановяване на собствеността върху горите и земите от горския фонд;

Закон за опазване на селскостопанското имущество;

Закон за подпомагане на земеделските производители;

Закон за гражданската регистрация;

Закон за местните данъци и такси.