



О Б Щ И Н А Ш У М Е Н

9700 гр. Шумен, бул. „Славянски” № 17, тел.: 054/800810,
e-mail: mavor@shumen.bg, <http://www.shumen.bg>

ХАРТА НА КЛИЕНТА В ОБЩИНА ШУМЕН

Община Шумен е административно-териториална единица за осъществяване на местното самоуправление и местната политика в следните направления:

- Устройство и развитие на територията на общината и населените места в нея;
- Благоустрояване;
- Опазване на околната среда;
- Образование и култура;
- Здравеопазване и социална политика;
- Общинско имущество;
- Общински предприятия;
- Общински финанси;
- Общински данъци и такси.

Настоящата Харта на клиента на Община Шумен, представлява наръчник за по-добро административно обслужване на гражданите и юридическите лица от страна на Общината. Основното ѝ предназначение е да гарантира на гражданите по-качествено, по-прецизно и по-добро обслужване от служителите на общинската администрация, при стриктното зачитане на правата им, както и да насърчава служителите в администрацията към любезно и отзивчиво поведение.

Общинска администрация си поставя като основна цел оптимизиране на дейността си, насочена към повишаване на доверието и уважението на своите клиенти, удовлетворяване на нуждите и очакванията им, чрез предлагане на качествени, бързи и прозрачни административни услуги с максимален резултат и минимален разход на финансови и човешки ресурси.

ДЕЙНОСТ:

Дейността на Общинска администрация се основава на принципите на:

- Законност;
- Прозрачност;
- Откритост;
- Достъпност;
- Равнопоставеност;
- Отговорност.

ОСНОВНИ ЦЕЛИ:

- Подобряване на качеството на административните услуги, предоставяни от Община Шумен;
- Лесен и бърз достъп до информация за всички. Центърът за административно обслужване /ЦАО/ е разположен на първия етаж с достъп за колички на хора с

увреждания, детски колички и други, осигурен посредством рампа. В ЦАО има: удобно бюро за хора в неравностойно положение; столове, маси и пособия за попълване на документи; питейна вода; санитарен възел ; безплатен интернет;

- Бързо, компетентно и ефикасно административно обслужване;
- Компетентни, приветливи и отзивчиви общински служители. Наши служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО;
- Стриктно спазване на Закона за защита на личните данни;
- Своевременно предоставяне на необходимата информация по Закона за достъп до обществена информация;
- Пресичане на възможностите за корупция, както и на възможностите за обвинения в корупция;
- Устойчив икономически растеж.

СТРАТЕГИЧЕСКИ ЦЕЛИ:

- Осигуряване на пълна и точна информация;
- Открито общуване с потребителите;
- Улесняване и насърчаване достъпа до услуги;
- Изграждане на комуникационни връзки между администрацията и потребителите на услуги.

НЕПОСРЕДСТВЕНИ ЦЕЛИ:

- Спазване на всички стандарти при предоставяне на услугите;
- Елиминиране на възможностите за корупционни практики;
- Създаване на делова обстановка за потребителите на административни услуги;
- Осъществяване на контрол върху дейността на служителите, работещи по предоставянето на административни услуги.

СТАНДАРТ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ:

АДМИНИСТРАЦИЯ:

- Любезно, отзивчиво и вежливо отношение към всеки гражданин;
- Изслушване на всеки потребител на административна услуга;
- Проверка на всеки сигнал от потребител на административни услуги;
- Внимание и загриженост към проблемите на потребителите на административни услуги;
- Търсене на алтернативно решение на проблем при възникнали административни препятствия;
- Спазване на конфиденциалност относно всички запитвания и проблеми;
- Професионализъм и спазване на принципа на равнопоставеност;
- Управление на опашките, чрез електронно-информационно табло /киоск/, разположено в ЦАО.

ИНФОРМАЦИЯ:

- Предоставяме в пълен обем необходимата информация по достъпен начин. Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти и специалисти ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването и ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването. Служителите ще Ви информират и ще Ви предоставят на хартиен носител лесни и опростени образци на услугите. Информацията за предоставените услуги е групирана по материя;

- При въпроси, които не са от компетенциите на общинската администрация, се ангажираме да насочим потребителите на административни услуги към съответната институция;
- Всеки гражданин може да получи информация за дейността и услугите, предлагани от Общината, както следва:

Официална страница на Община Шумен: www.shumen.bg.

Адрес за кореспонденция: Община Шумен, ПК 9700, гр. Шумен, бул. „Славянски” № 17.

Телефони:

- Деловодство: 054/857 653;
- Информация ЦАО: 054/857 675;
- Информация ТСУ: 054/857 661;
- Информация гражданска регистрация: 054/857 629 или 054/857 646;
- Информация МДТ: 054/857 612 или 054/857 610;
- Каса: 054/857 676;
- Денонощен телефон за сигнали и предложения /безплатен/: 054/857 677;

Информационни табла във фойетата на Община Шумен и в Центъра за административно обслужване.

Записване за приеман ден на Кмета, Зам.-кметове, Секретар - 054/857 771;

Приеман ден на кмета, заместник-кметовете и секретаря на Община Шумен: всеки последен понеделник от текущия месец, приемният ден се обявява на информационните табла в Общината.

1. Проф. Христо Христов - кмет на Община Шумен.
2. Десислава Петрова - заместник-кмет „Бюджет и Финанси“.
3. Николай Колев - заместник-кмет „Икономическо развитие“.
4. Доц. д-р Виктория Ковчазова - заместник-кмет „Образование и култура“.
5. Д-р Светослава Хайнова - заместник-кмет „Социална политика и здравеопазване“.
6. Инж. Андреан Ваньов - заместник-кмет „Строителство и благоустройство“.
7. Даниела Русева - заместник-кмет „Европейски политики, екология и туризъм“.

Приемни дни на служители на администрацията в Община Шумен:

Центъра за административно обслужване	ВСЕКИ РАБОТЕН ДЕН 08:30 часа до 18:00 часа, без прекъсване
отдел „Местни данъци и такса битови отпадъци“	ВСЕКИ РАБОТЕН ДЕН 08:30 часа до 17:30 часа ДЕЖУРНА КАСА – всеки работен ден до 18:00 часа

Дирекция „Бюджет, финанси и работна заплата“	ВСЕКИ РАБОТЕН ДЕН от 13:00 часа до 17:00 часа
Дирекция „Гражданска регистрация, административно правно обслужване и логистика“	ВСЕКИ РАБОТЕН ДЕН от 13:00 часа до 17:00 часа
Дирекция „Устройство на територията“	СРЯДА от 13:00 ч. до 17:00 ч. ПЕТЪК от 08:30 ч. до 12:00 ч.
Дирекция „Икономика и общинска собственост“	ПОНЕДЕЛНИК от 13:00 ч. до 17:00 ч. СРЯДА от 08:30 ч. до 12:00 ч. от 13:00 ч. до 17:00 ч. ПЕТЪК от 08:30 ч. до 12:00 ч.
Дирекция „Образование, наука и култура“	ПОНЕДЕЛНИК от 13:00 ч. до 17:00 ч. СРЯДА от 08:30 ч. до 12:00 ч. от 13:00 ч. до 17:00 ч. ПЕТЪК от 08:30 ч. до 12:00 ч.
Дирекция „Социална политика и здравеопазване“	ПОНЕДЕЛНИК от 13:00 ч. до 17:00 ч. СРЯДА от 13:00 ч. до 17:00 ч. ПЕТЪК от 08:30 ч. до 12:00 ч.
Дирекция „Европейски политики, екология и туризъм“	ПОНЕДЕЛНИК от 13:00 ч. до 17:00 ч. СРЯДА от 13:00 ч. до 17:00 ч. ПЕТЪК от 08:30 ч. до 12:00 ч.
Главния архитект и на директора на дирекция „Устройство на територията“	СРЯДА от 13:00 часа до 14:00 часа за проектантите от 14:00 часа до 16:00 часа с граждани.

Кметският екип и администрацията се ангажират да вземат под внимание всяко предложение, мнение или съвет, поставен в кутиите във фоайето на Община Шумен или в Центъра за административно обслужване, поставен на официалната страница на Община Шумен или чрез анкетна карта.

РАВНОПОСТАВЕНОСТ:

Задължаваме се да предоставим еднакъв достъп до услугите ни и равнопоставено отношение за всеки гражданин, който търси административна услуга, независимо от социално положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност или религиозни убеждения.

ПРОЗРАЧНОСТ:

- Осигуряваме прозрачна процедура за прием, обработка, доклад и решение на заявления, предложения и сигнали на граждани;
- Предоставяме ясна, достъпна, лесноразбираема, пълна и точна информация, обяснения и образци, удовлетворяващи потребностите на гражданите;
- Задължително Ви информираме за името на служителя, с който провеждате разговори;

- Предоставяме варианти за решаване на даден проблем, като представяме предимствата и недостатъците на всеки вариант.

СРОКОВЕ:

- При възможност се ангажираме да предоставим поисканата информация още при първия контакт с Вас;
- Изпълняваме поисканата от Вас услуга в законовоопределения срок;
- При възникване на непредвидени обстоятелства се ангажираме да бъдете уведомени своевременно за евентуално удължаване на срока;
- Издаването на индивидуални административни актове е до 30 дни;
- Отговор на заявление по Закона за достъп до обществена информация е до 14 дни.

ОЧАКВАМЕ ОТ ВАС:

- Да се отнасяте с уважение към служителите, които Ви обслужват;
- Да бъдете внимателни и търпеливи към другите заявители на административни услуги;
- Да се отнасяте с доверие към предоставената Ви от нас услуга или информация;
- Да ни представите пълна и точна информация и/или документация, необходима за предоставянето на съответната услуга;
- Да изразявате свободно, точно и конкретно Вашето предложение, сигнал или друго искане.

Анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат, с изключение на такива, в които е изложен проблем, застрашаващ здравето и сигурността на гражданите. Не отговаряме на въпроси, сигнали, оплаквания, които съдържат нецензурни думи и обидни твърдения, уронващи престижа на институцията. Общинска администрация няма право да дава отговори на въпроси, свързани със защита на личните данни.

Ние работим в услуга на гражданите и гостите на Общината. Ангажираме се да съблюдаваме Вашите законови права, да постигнем добри резултати. Екипът ни се старее да предостави възможно най-доброто европейско административно обслужване.

Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!