



**ОБЩИНА БОЖУРИЩЕ - СОФИЙСКА ОБЛАСТ**

гр.Божурище бул."Европа" №85 ☎ 02/9932913, факс 02/9933104, e-mail: [bojurob@mail.bg](mailto:bojurob@mail.bg)

# ХАРТА НА КЛИЕНТА



Общинска администрация град Божурище, базирайки се на добрите европейски практики, извежда като ключов момент в действията си фокуса към потребителя на услуги. Основна цел е да се подобри достъпа до административните услуги, да се повиши качеството им, като се спазват принципите за максимално зачитане и удовлетворяване правата и законните интереси на гражданите.

Водени от желанието да предоставим възможно най-добро обслужване на клиентите си, както и да печелим тяхното доверие, създадохме Център за административно и информационно обслужване и предприехме редица действия за налагане на европейски стандарти в обслужването .

Следвайки тези принципи и стандарти, предлагаме на Вашето внимание настоящата Харта на клиента. Този документ не е закон или наредба, той не създава права или задължения. Неговото предназначение е да помогне на гражданите да се запознаят с основните правила за административно обслужване, видовете услуги, които се извършват от Общинска администрация – Божурище, да им разясни накратко основните права, които различни закони им предоставят, без да претендира за изчерпателност, да ги насочи към пътя, по който биха могли да защитят тези права, да изискват по-добро обслужване и зачитане на правата им от служителите.

Желанието на Общинска администрация – Божурище е тази харта да се превърне в действащ документ, който периодично ще се преразглежда и актуализира, съобразно настъпилите промени в дейността ни и в отговор на Вашите изисквания.

## **ОСНОВНИ ЦЕЛИ НА ХАРТАТА**

- ✓ 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.

### **Какви принципи спазваме при предоставяне на административни услуги**

- ✓ Законност, откритост и достъпност при търсене и получаване на административната услуга;
- ✓ Равен достъп до административните услуги и информацията за тях;
- ✓ Различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;
- ✓ Не могат да се изискват от гражданите и организациите представянето или доказването на вече събрани или създадени данни. Тези данни се събират от администрацията по служебен път;
- ✓ Предоставяне достъп на гражданите и организациите до цялата информация, събрана за тях;
- ✓ Любезно и отзивчиво отношение;

- ✓ Качество на предоставяните услуги;
- ✓ Защита на личната информация;
- ✓ Недопускане на дискриминация;
- ✓ Недопускане на конфликт на интереси.

### **Какви са отговорностите на служителите от Община Божурище към потребителите на административни услуги**

- ✓ да не допускат да се нарушават правата Ви и да се ръководят от принципа на равнопоставеност в работата си;
- ✓ да се отнасят с внимание и уважение към Вас, да зачитат личното Ви достойнство;
- ✓ да бъдат честни и отзивчиви;
- ✓ да Ви обслужват компетентно и на високо професионално ниво;
- ✓ да създават благоприятна обстановка за обслужване;
- ✓ да спазват правилата на конфиденциалност;
- ✓ при възникнал проблем да Ви уведомят за причините, довели до това, и за крайния срок, в който можете да получите услугата.

### **Какви са Вашите отговорности към служителите на Община Божурище**

- ✓ да гледате на административното обслужване като на един непрекъснат процес на подобрения, за чийто успех и двете страни са еднакво важни;
- ✓ да представяте пълна и точна информация, като прилагате заявления/искания, съдържащи реквизитите и съответните изискуеми от закона приложения;
- ✓ да уважавате служителите от Община Божурище при предоставяне на търсената от Вас услуга като не допускате обиди, заплахи или други действия на саморазправа;
- ✓ да уведомявате за всяка промяна на обстоятелствата, отнасяща се до Вас или други лица, свързани с исканата услуга;
- ✓ да посочвате точния си адрес, електронна поща и телефон за връзка;
- ✓ да отправяте Вашите предложения, сигнали, жалби и молби по законоустановения ред.

### **АКО НЕ СТЕ ДОВОЛНИ**

Вие може да подадете устно или писмено жалба, сигнал, молба до кмета на Община Божурище, ако сте недоволен от обслужването на служител в администрацията.

Всички останали възражения или обжалвания във връзка с предоставяните от нас услуги, следва да направите в рамките на предвидените нормативни разпоредби.

#### ***Важно е да се знае:***

!!! - Анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат, освен в случаите, когато поставеният проблем застрашава здравето и сигурността на гражданите;

!!! - Общинска администрация си запазва правото да не дава отговор на въпроси, сигнали, жалби и оплаквания, които съдържат нецензурни изрази, немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на институцията;

!!! Общинска администрация няма право да дава отговор на въпроси, свързани със защита на личните данни и класифицираната информация;

## КАНАЛИ ЗА ДОСТЪП ДО ИНФОРМАЦИЯ И УСЛУГИ:

Всеки от Вас може да използва различни канали за достъп до информация и услуги в зависимост от потребностите си:

**I. ЦЕНТЪР ЗА АДМИНИСТРАТИВНО И ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ** се намира в сградата на Община Божурище, бул. Европа №85. Разполага с три гишета с непрекъснато работно време от понеделник до петък от 8.30 до 17.30 часа.

- Деловодство /регистратура/ - офис №2
- ГРАО – офис №3
- Каса – офис №1

Необходимо е:

- Ако служителите са заети да изчакате реда си на определените за това места;
- Обслужването ще се извърши след освобождаване на служителя и повикване

Времето за чакане при получаване на информация или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение в Центъра за административно и информационно обслужване е не повече от 20 минути .

**ТЕЛЕФОНИ ЗА ВРЪЗКА И ЕЛЕКТРОННА ПОЩА** - код за междуградско избиране на гр.Божурище - 02

Офис № 2 – Деловодство	02 / 993 29 13 вътр. 107
Офис №3 – ГРАО	02 / 993 29 13 вътр. 108
Офис №1 – Каса	02 / 993 29 13 вътр. 109
Началник отдел „Административно обслужване и гражданска регистрация“	<a href="mailto:v.boneva@bozhurishte.bg">v.boneva@bozhurishte.bg</a>

Центърът за административно и информационно обслужване Ви посреща с информационни табла, от които можете да разберете за предоставяните от общинската администрация услуги, сроковете за тяхното предоставяне и дължимите такси.

## II. ИНТЕРНЕТ ИНФОРМАЦИЯ И УСЛУГИ

**1. ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦА НА ОБЩИНА БОЖУРИЩЕ** – <https://bozhurishte.bg>, където ще намерите информация за административните услуги, размера и начините за заплащане на административните услуги и местните данъци и др. вземания, структурата на общинската администрация, телефони за връзка, електронни адреси, електронни справки, ред и начин на заплащане на местните данъци, актуални новини, обяви и съобщения, публични регистри, стратегии, планове и отчети, общите административни актове – заповеди на кмета на общината, достъп до информацията, устройствения правилник на администрацията и други вътрешни нормативни актове, културния календар на общината, списъци с детските градини и училища, здравните заведения на територията на общината, проекти на нормативни актове, решения на Общински съвет – Божурище, действащи наредби на територията на общината и др. .

В раздел „Административно обслужване“ е публикувана следната информация:

- точно наименование на администрацията;
- структура;
- седалище и адрес;
- данни за кореспонденция;
- работно време на администрацията;

- работно време на Център за административно и информационно обслужване;
- формуляри на предлаганите услуги със стандартите за административно обслужване /нормативна база, срок, цена или такса на услуга, необходими документи/;
- информация за начина на плащане на заявената административна услуга;
- информация за реда за подаване на предложения, сигнали и жалби;
- редът, по който се подават исканията за достъп до обществена информация, както и необходимите за това формуляри;
- основните нормативни актове, свързани с дейността на общинска администрация Божурище;
- проекти на нормативни актове.

В раздел „**Административно обслужване**“ можете да намерите информация за всички предоставяни административни услуги от общинската администрация на Община Божурище – видове услуги, необходими документи, срок за предоставяне на услугата и таксите за предоставяне на съответната услуга. От тук можете да изтеглите и бланка на искане за предоставяне на конкретна услуга.

Чрез бутон „**Проверка на задълженията към местни данъци и такси**“ можете да направите електронна справка за задълженията Ви за данък сгради, такса битови отпадъци, данък върху притежаваните от Вас превозни средства и др. данъци и такси към общината. За извеждане на справката Ви е необходим освен ЕГН и ПИН код, предоставен от отдел „Местни данъци и такси“.

2. Информация за всички предоставяни административни услуги от общинската администрация на Община Божурище може да намерите и в **ИНТЕГРИРАНАТА АДМИНИСТРАТИВНО ИНФОРМАЦИОННА СИСТЕМА НА ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ /ИИСДА/** – Административен регистър: <http://iisda.government.bg/>. Тук ще намерите още информация за структурата на администрацията, обявените конкурси и административните услуги и режими, в т.ч. да изтеглите бланка на искане за предоставяне на конкретна услуга. Системата е публична и не изисква регистрация.

3. Община Божурище има профил в **ПЛАТФОРМАТА ЗА ДОСТЪП ДО ОБЩЕСТВЕНА ИНФОРМАЦИЯ** – единна, централна уеб-базирана информационна система на Министерски съвет: <https://pitay.government.bg/PDoiExt/>. Тук може да подадете заявление за предоставяне на обществена информация, съгласно Закона за достъп до обществената информация и да получите решението на общината по заявлението.

### **III. КОНТАКТИ НА РЪКОВОДСТВОТО НА ОБЩИНАТА**

ОБЩИНА БОЖУРИЩЕ

Адрес: пк 2227, гр. Божурище, бул. Европа №85

ЕИК /БУЛСТАТ/ 000776071

Община Божурище – факс 02 / 993 31 04, e-mail: [bojurob@mail.bg](mailto:bojurob@mail.bg)

Кмет на Община Божурище – 02 / 993 38 10, e-mail: [g.dimov@bozhurishte.bg](mailto:g.dimov@bozhurishte.bg)

Секретар на община Божурище – 02 / 993 32 17, [ts.dimitrova@bozhurishte.bg](mailto:ts.dimitrova@bozhurishte.bg)

Заместник-кмет „Устройство на територията, европейски програми и проекти, обществени поръчки, екология, транспорт и общинска собственост и местни данъци и такси“ – 02/9933233, [a.buhlarski@bozhurishte.bg](mailto:a.buhlarski@bozhurishte.bg)

Заместник-кмет „Образование, култура, спорт, здравеопазване и социални дейности“ – 02/993 32 33, [v.simeonova@bozhurishte.bg](mailto:v.simeonova@bozhurishte.bg)

**Приемни дни на Кмета на община Божурище:**

ЧЕТВЪРТЪК от 8:30 до 12:30 часа

**Приемните дни на служителите от Общинска администрация – Божурище са:**

ПОНЕДЕЛНИК от 13:00 до 17:30 часа

ЧЕТВЪРТЪК от 8:30 до 12:30 часа

#### **IV. КОНТАКТИ НА КМЕТСТВОТА В ОБЩИНАТА**

– Кметско наместничество с.Гурмазово, ул. Младен Панов №12

02/ 993 31 72; 0882 882 010, [d.dimitrov@bozhurishte.bg](mailto:d.dimitrov@bozhurishte.bg)

– Кметско наместничество в с.Златуша, с.Росоман, с.Делян и с.Мала Раковица, с.Златуша, ул. Гранит №5

07176/22 02; 0882 882 004, [nadka.parvanova@bozhurishte.bg](mailto:nadka.parvanova@bozhurishte.bg)

– Кметско наместничество Пожарево, ул. Космонавт Георги Иванов №102

07178/ 22 01; 0882 882 014, [gorica.krastanova@bozhurishte.bg](mailto:gorica.krastanova@bozhurishte.bg)

– Кметство Пролеша, ул. Христо Ботев №76

07178/ 22 32; 0882 882 019, [g.grigorov@bozhurishte.bg](mailto:g.grigorov@bozhurishte.bg)

– Кметство Хераково, ул. Васил Левски №2

02/ 993 31 72; 0882 882 010, [v.georgiev@bozhurishte.bg](mailto:v.georgiev@bozhurishte.bg)

– Кметство Храбърско, ул. Липа №6

02/ 993 31 72; 0882 882 010, [s.vasilev@bozhurishte.bg](mailto:s.vasilev@bozhurishte.bg)

#### **ПРЕДВАРИТЕЛНО АНОНСИРАНИ СРОКОВЕ**

1.Сроковете на предоставяните от нас административни услуги са описани в Наредба за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на община Божурище и са разгласени на информационните табла в Центъра за административно и информационно обслужване.

2.Административна услуга, за която няма предвиден срок за извършване, се извършва при възможност веднага, но не по късно от 14 календарни дни.

3. До 14 дни – при произнасяне по искане за издаване на акт.

4. До 14 дни – при искане за достъп до обществена информация .

5. До 1 месец когато извършването на административната услуга налага установяването на факти и обстоятелства, изискващи проверка, събиране на сведения или проучвания.

6. Специфични срокове – посочени изрично в специален закон.

7. Административният акт, съответно отказът да се издаде акт, се съобщава в 3-дневен срок от издаването му на всички заинтересовани граждани и организации. Съобщението може да се извърши чрез устно уведомяване за съдържанието на акта, което се установява с подпис, или чрез отделно съобщение на посоченият от Вас адрес или друг начин за обратна връзка.

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.

#### **МЕХАНИЗЪМ ЗА ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ, СИГНАЛИ, ОПЛАКВАНИЯ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ПОХВАЛИ**

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

♣ Анкетни карти;

♣ Пощенска кутия на входа на общината;



- ♣ Лицензиран пощенски оператор;
- ♣ Системата за сигурно електронно връчване;
- ♣ В ЦАИО на общината на адрес : 2227 гр.Божурище, бул Европа № 85
- ♣ На нашите e-mail адреси: [bojurob@mail.bg](mailto:bojurob@mail.bg) и [signal@bozhurishte.bg](mailto:signal@bozhurishte.bg)
- ♣ Чрез „Кутия за мнения, предложения и коментари“ на интернет страницата на общината

Сигнали за корупция се подават и бутона „Сигнали за корупция“ на сайта на общината.

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

Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва веднъж годишно.

За нас е важно да получаваме Вашите мнения, предложения, коментари и оплаквания, за да можем да анализираме получената информация, за да предприемем необходимите действия за подобряване качеството на административното обслужване. За изграждане на доверие между Вас и нашата администрация ние ще огласяваме публично действията, които сме предприели в отговор на вашите предложения.





## ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

*Личните данни, които се събират в Община Божурище са сведени до необходимия законоустановен минимум:* трите имена, постоянен адрес, настоящ адрес, адрес за кореспонденция, телефон, електронен адрес, ЕГН. При необходимост, регламентирана в нормативен акт: данни на документ за самоличност, информация за здравословно състояние и инвалидност, професионална квалификация, съдимост, имотно състояние.

*Цели, за които се обработват личните данни в общината* - предоставяне на административни услуги, прилагане на българското законодателство и нормативните актове на Общински съвет – Божурище. Община Божурище изисква предоставяне на лични данни по закон или подзаконов нормативен акт. Когато лице, откаже да предостави своите лични данни, то няма да получи съответната услуга от общината или няма да изпълни свое законово задължение, в следствие на което ще носи административна или наказателна отговорност.

Община Божурище **не извършва автоматизирано вземане на решения, включително профилиране**, по отношение на лични данни.

**Вие имате право да правите писмено заявление до нас, с което може да искате:**

-  Достъп до личните данни, отнасящи се до Вас;
-  Коригиране, изтриване, ограничаване на обработването на Вашите лични данни. Имате право да направите възражение срещу обработването им.
-  Да упражните право си на преносимост на Вашите лични данни.
-  Да бъдете информирани, преди личните ви данни да се разкрият за първи път.

*Получатели на Вашите лични данни могат да бъдат* органите на МВР и правораздавателните органи в изпълнение на техните правомощия и за установяване, упражняване или защита на правни претенции; **Националната агенция за приходите, Националният осигурителен институт** или друг държавен орган, който има нормативно основание за получаване на съответните данни за финансови, осигурителни, контролни и други законосъобразни цели.

*Срок на съхранение на данните в Община Божурище:* минимална продължителност, съгласно нормативната уредба и Номенклатурата на делата и срокове за съхраняване в Община Божурище.

Най-дълго се съхраняват данни във връзка с: съдебни дела, актове за общинската собственост, разпоредителни сделки с общински имоти, сервитутни права – постоянен;

актове по гражданско състояние – 130 години. Обикновено данните се унищожават след 5 или 10 години.

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

*Външни нормативни актове:*

Административнопроцесуален кодекс и ДОПК;  
Избирателен кодекс;  
Закон за пряко участие на гражданите в държавната власт и местното самоуправление;  
Закон за местното самоуправление и местната администрация;  
Закон за администрацията;  
Закон за административните нарушения и наказания;  
Закон за държавния служител;  
Кодекса на труда;  
Закон за достъп до обществената информация;  
Общия регламент относно защитата на данните (Регламент (ЕС) 2016/679) и Закон за защита на личните данни;  
Закон за ограничаване на административното регулиране и административния контрол върху стопанската дейност;  
Закон за противодействие на корупцията и отнемане на незаконно придобитото имущество;  
Закон за общинската собственост;  
Закон за държавната собственост;  
Закон за собствеността;  
Закон за собствеността и ползването на земеделските земи;  
Закон за местните данъци и такси;  
Закон за устройство на територията;  
Закон за туризма;  
Закон за културното наследство;  
Закон за опазване на околната среда;  
Закон за задълженията и договорите;  
Семеен кодекс; и др.,  
както и всички подзаконови нормативни актове.

*Вътрешни нормативни актове, които може да намерите на сайта на общината, раздел „Наредби“:*

Наредба за определяне размера на местните данъци на територията на община Божурище  
Наредба №1 за обществения ред на територията на община Божурище  
Наредба за реда за придобиване, управление и разпореждане с общинско имущество на територията на община Божурище  
Наредба за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на община Божурище  
Наредба за условията и реда за записване, отписване и преместване на децата в предучилищна възраст в детските градини на територията на община Божурище  
Наредба за управление на отпадъците на територията на община Божурище  
Наредба за принудителното изпълнение на заповеди за премахване на незаконни строежи или части от тях на територията на община Божурище по реда на чл.225а, ал.3 от ЗУТ  
Наредба за преместваемите обекти на територията на община Божурище  
Наредба за условията и реда за съставяне на тригодишна бюджетната прогноза за местните дейности и за съставяне, приемане, изпълнение и отчитане на бюджета на община Божурище  
Наредба за животните компаньони на територията на община Божурище



Наредба за реда и условията при отглеждане на селскостопански животни в населените места на община Божурище  
Наредба за организация на дейността на детска кухня в община Божурище  
Наредба за реда и начина за отпускане на еднократна финансова помощ  
Наредба за реда за провеждане на търговската дейност на територията на община Божурище  
Наредба за условията и реда за извършване на социални услуги в община Божурище  
Наредба за организацията и дейността на кубовете на пенсионерите и инвалидите в община Божурище  
Наредба за условията и реда за провеждане на търгове и конкурси  
Наредба за пожарната безопасност на територията на община Божурище  
Наредба за принудителното изпълнение на заповеди за поправка, заздравяване или премахване на строежи или части от тях по чл.196, ал.5 от ЗУТ  
Наредба за изграждане, стопанисване и опазване на зелената система на община Божурище  
Наредба за условията и реда, при които община Божурище упражнява правата си на собственик върху общинската част на капитала на търговските дружества  
Наредба за условията и реда за установяване на жилищни нужди, за управление и разпореждане с общинския жилищен фонд  
Наредба за рекламната дейност на територията на община Божурище  
Наредба за символиката на община Божурище  
Наредба за устройството и управлението на гробищните паркове и гробищните места на територията на община Божурище  
Наредба за организацията и управлението на общинските пазари и паркинги на територията на община Божурище  
Наредба за условията и реда за провеждане на обществено обсъждане на проекти, финансирани чрез поемане на дългосрочен дълг от община Божурище

Хартата на клиента е утвърдена със заповед №РД-387/31.08.2020г. на кмета на Община Божурище и е публикувана на интернет страницата на общината, раздел „Вътрешни документи“

Хартата можете да намерите на хартиен носител, поставена на видно и достъпно място в Центъра за административно и информационно обслужване в Община Божурище