



ОБЩИНА ПРАВЕЦ

Утвърдена със заповед
на Кмета на Община Правец № 3-348/20.05.2016 г.

РУМЕН ГУНИНСКИ
Кмет на община Правец



Секретар:
Албена Петрова

ХАРТА НА КЛИЕНТА



I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

УВАЖАЕМИ ГРАЖДАНИ,

настоящата Харта на клиента е предназначена да Ви помогне ефективно и при максимален резултат да се възползвате от своите права и да получите качествено административно обслужване.

Наша основна цел е изграждането на модерна администрация, основана на принципите на ефективност, прозрачност и отчетност в полза на хората, качествено и професионално административно обслужване и отношение към всеки гражданин, отговарящо на съвременните европейски изисквания.

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.

Тази Харта не е нормативен документ, но е документ, с който служителите от общинска администрация Правец се задължаваме да изпълним поетите към Вас ангажименти, за да има диалог и резултатност в съвместните ни дейности. 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 административното 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 Правец.

Общинска администрация Правец 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 Правец 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 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 ОЩИНА ПРАВЕЦ

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

- ✓ да модернизираме административното обслужване с цел насърчаване на потреблението на административните 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 може 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 „обратна връзка“ – мнения, препоръки, оплаквания и т.н. в процеса на разработване и вземане на решения;
- ✓ да изградим ефективно и ефикасна организация чрез създаване на ясни и прозрачни процедури и правила;
- ✓ да повишим качеството на административното обслужване в община Правец.

IV. СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Стандартите за административно обслужване са ангажиментите, които ние служителите в община Правец 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. ОСИГОРЯВАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ И КАНАЛИ ЗА ДОСТЪП ДО УСЛУГИТЕ.

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

1.1. Откритост и достъпност

- ✓ Предоставяните от нас административни услуги и стандарти за административно обслужване са подробно описани:
 - в специални брошури, които всеки един от Вас може да намери в Центъра за административно обслужване и в отдел „Местни данъци и такси“. Брошурите включват пълното наименование на услугата, необходимите документи, дължимата такса /при наличие на такава/ и сроковете за извършване на дейността;
 - В Центъра за административно обслужване може да намерите попълнени примерни формуляри, които включват наименованието на услугата, необходимите документи, дължимата такса /при наличие на такава/ и сроковете за извършване на услугата;
 - на информационния киоск в Центъра за административно обслужване;
 - на интернет страницата на община Правец www.pravets.bg ;
 - вие може да направите справка за дължимите от Вас местни данъци и такси, като предварително получите Персонален идентификационен код от отдел „Местни приходи“ - <http://www.pravets.bg/> , секция „ Местни данъци и такси“;
 - на интернет страницата на община Правец - <http://www.pravets.bg/> ще намерите информация за структурата на общинската администрация, телефони за връзка, електронни

адреси, актуални новини, обяви, информация за обществени поръчки и друга необходима Ви информация.

- на електронната поща на общината на адрес: obshtina@pravets.bg Вие имате възможност да задавате въпроси и отправяте препоръки. Писмата от тази поща се проверяват ежедневно. Въпросите, отзивите и препоръките се предават на Кмета на общината и се пренасочват към отговорните лица за отговор;

- Записване за приеман ден на Кмета на общината става при технически сътрудник „Секретар“ и телефон 07133/2288;

✓ Улеснили сме достъпа до услуги за Вас, клиенти в неравностойно положение, като в сградата на община Правец на адрес пл. „Тодор Живков“ № 6 има изградена рампа и е достъпна за хора с увреждания;

- На горещите телефони за сигнали на община Правец може да подавате денонощно Вашите сигнали, жалби и предложения: 07133/2267.

1.2. Информираност

Желаната от Вас информация или консултация можете да получите по следния начин:

1. На място в Центъра за административно обслужване, находящ се на адрес: град Правец, пл. „Тодор Живков“ № 6, всеки работен ден от 08,30 ч. до 17,30 ч. без прекъсване. „Центърът за административно обслужване“ осигурява информация за реда, организацията и видовете услуги, извършвани от администрацията на община Правец.

2. На място в отдел „Местни данъци и такси“, находящ се в сградата на ОБА Правец, ет.1, всеки работен ден от 08,30 ч. до 17,30 ч. без прекъсване. Отдел „Местни данъци и такси“ осигурява информация за реда, организацията и видовете услуги, извършвани в отдел „Местни данъци и такси“. Там може да получите информация за дължимите от Вас местни данъци и такси, както и да ги заплатите.

3. Информация и възможност за връзка със служителите от Общинска администрация Правец може да бъде получена:

- на телефон 07133/2267; 07133/2288 – Централна на община Правец;

- отдел „Услуги на гражданите“ – 07133/4872;

- отдел „МДТ“ – 07133/4875.

4. За Ваше улеснение пред сградата на община Правец са поставени Информационни табла, на които е изложена най-важната и актуална информация.

5. Свободен достъп до служителите от администрацията е осигурен всеки работен ден от 09,00 ч. до 12,00 ч.

6. Във връзка с прилагането на комплексно административно обслужване при предоставяне на административни 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 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 следния начин:

- на място, лично или чрез упълномощен представител в Центъра за административно обслужване, чрез подаване на писмено заявление. Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в Центъра за административно обслужване в сградата на община Правец, находяща се на пл. „Тодор Живков“ № 6.

- на място, лично или чрез упълномощен представител в офиса на отдел „Местни данъци и такси“, находящ се на пл. „Тодор Живков“ № 6, ет.1.

- устно, като Вашето искане ще бъде прието от служител на Център за административно обслужване или служител от отдел „Местни данъци и такси“, който писмено ще отбележи внасянето му. Исканията, внесени устно, се отразяват с протокол,

който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, след което се регистрират по общия ред, съгласно чл. 29, ал.5 от АПК, Вътрешните правила за работа с деловодната система „Акстър офис“ и Вътрешни правила за работа с деловодната система в община Правец;

- чрез лицензиран пощенски оператор;
- по факс: 07133/2433;
- по електронна поща: obshtina@prawets.bg;

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

✓ Община Правец приема устни и писмени искания в рамките на работното си време. Датата на започване на производство по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането в община Правец. За исканията, подадени по електронната поща, факс или по друг технически възможен начин извън работно време, датата на започване на производството по извършване на административната услуга 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 Правец ще изиска неговото потвърждение със собственоръчен или електронен подпис в тридневен срок от съобщението за това. При непотвърждаване в срок производството се прекратява.

✓ Община Правец изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове в Наредбата за административното обслужване, АПК, с възможност за осигуряване освен на „обикновени“ и на „бързи“ и „експресни“ услуги, посочени в Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на община Правец.

✓ 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 Правец.

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

- на гише в „Центъра за административно обслужване“. Тук се получават и заявените услуги, чрез електронна поща или заявени с универсален електронен подпис;
- на гише в отдел „Местни данъци и такси“ – за услуги свързани с дейността на отдела;
- чрез лицензиран пощенски оператор или при заявено от Ваша страна искане – с куриер с наложен платеж.

2. ОТГОВОРНОСТ И ОТЧЕТНОСТ

За да удовлетвори високите изисквания на гражданите, като потребители на качествени административни услуги, ръководството на община Правец 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.

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

Ангажираме се да изпълняваме 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 високи стандарти за качество и професионализъм.

- ✓ 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 потребителите на административни услуги.
- ✓ Намаляване на разходите на средства и време, необходими за получаване на административни услуги.

Служителите на Общинска администрация Правец 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 заявления, искания, жалби 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 клиенти.
- ✓ Да се отнасяте с доверие към възможностите, които ви дават предоставяните 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 във формулярите за услуги, в брошурите, които всеки един от Вас може да намери в Центъра за административно обслужване и в отдел „Местни данъци и такси“, както и в заявленията и стандартите за административни услуги, поставени на информационните табла, пред Центъра за административно обслужване.

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 в най-късия възможен срок, но не по-късно от 7 работни дни.

Срокът за отговор на запитвания, постъпили чрез лицензиран пощенски оператор, чрез формата за запитвания в интернет страницата на общината или електронната поща, е до 7 дни.

Когато е необходима проверка на място или становище от 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 от регистрирането ѝ. Исканата информация се предоставя с решение.

В решението за предоставяне на достъп до обществена информация задължително следва да се посочи:

- До каква част от исканата информация се предоставя за достъп? Законът дава възможност за частичен достъп до информация. Това означава, че ако заявителят иска документ, съдържащ както данни, представляващи изрично защитена от закон тайна, така и данни, които не са секретни да може да се предостави документа, като предварително се зачеркнат секретните му части.

- В какъв период от време се предоставя достъп до информацията? Задължително трябва да се осигури минимум 30 дни, в които търсената информация да е на разположение на заявителя. В решението за предоставяне на информация трябва да бъдат посочени както началната, така и крайната дата на предоставения достъп.

- Къде се предоставя достъп до информацията?

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 страни 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 направилният предложението или сигнала.

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

Решението по даден 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.

4.9. Ние се ангажираме:

- ✓ да Ви предоставим необходимата информация още при първия установен контакт с нас;
- ✓ да осъществим исканата административна услуга в законно 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 Правец, имат възможност да подават жалби, сигнали, оплаквания, предложения и похвали, относно качеството на административното обслужване или конкретен служител, по следните начини:

- ✓ в „Центъра за административно обслужване“ на общината на адрес град Правец, пл. „Тодор Живков“ № 6 или по пощата на същия адрес;
- ✓ в офиса на отдел „Местни данъци и такси“ на същия адрес, ет.1;
- ✓ на e-mail адрес: obshtina@pravets.bg;
- ✓ чрез „Форма за подаване на сигнали“ в интернет страницата на общината.
- ✓ на телефон 07133/2288 в работни дни от 08,30 ч. до 12,30 ч. и от 13,30 ч. до 17,30 ч.

Тук може да подадете Вашия сигнал, оплакване, жалба, предложение или похвала, относно качеството на административното обслужване;

- ✓ на телефон 07133/2267 при 24-часов режим на работа. Тук може да подадете Вашия сигнал, оплакване, жалба, предложение за опазване на обществения ред и сигурността и опазване на околната среда.

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

При оплаквания, относно незаконни или пораздащи съмнения за корупция действия и бездействия на служители, моля да ни информирате чрез писмо до Кмета на община Правец чрез гореизброените телефони или чрез електронната поща. 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 административно обслужване при община Правец. 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 повече време за нейното събиране и подготвяне. Удължаването на срока не може да бъде повече от 10 дни /или общо 24 дни от подаването на заявлението/.

2. Исканата информация засяга интересите на трето лице и е необходимо изрично неговото писмено съгласие за предоставянето ѝ. Удължаването на този срок не може да е повече от 14 дни /или общо 28 дни от подаване на заявлението/. В случаите, когато третото лице също представлява задължен по ЗДОИ субект не е необходимо да се изпраща подобно писмо. В тези случаи следва направо да бъде предоставена исканата информация. В случаите, когато е необходимо да се уведоми трето лице, писмото, с което се иска съгласие следва да се изпрати в 7-дневен срок от регистриране на заявлението за достъп до информация.

3. Колко дълго да се чака отговор от третото лице?

- Отговор от третото лице можем да чакаме до 14 дни от изпращането на писмото до него.

4. Какво следва да се предприеме ако не се получи отговор от третото лице?

- В случай, че не се получи отговор от третото лице, следва да бъде предоставен частичен достъп до информацията, като предварително се заличат тези чести от документи, които съдържат данните, засягащи третото лице. Премахват се само онези части от документи, съдържащи лични данни или данни, съставляващи определена търговска тайна.

5. Какво следва, ако се получи отказ от третото лице?

- В този случай също следва да се предостави частичен достъп до информация в обем и начин, който не разкрива информацията, отнасяща се до третото лице.

Повече информация на сайта на община Правец - <http://pravets.bg/obshtina/view/dostap-do-obshtestvena-informatsiya-27>

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.

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 оперативна подготовка на актове на Общинска администрация Правец и няма самостоятелно значение;
3. когато засяга интересите на трето лице и няма неговото изрично съгласие за предоставяне;
4. когато до същата информация Ви е бил разрешен достъп през предходните 6 /шест/ месеца.

Когато в Общинска администрация Правец не се съхранява исканата от Вас информация, ние ще препратим Вашето заявление до компетентен 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 предоставянето на обществена информация се заплащат по нормативи, определени от министъра на финансите, които не могат да превишават материалните разходи по предоставянето. Достъп до обществена информация се предоставя след заплащане на определените разходи и представяне на платежен документ.

Решенията за предоставяне на достъп до обществена информация подлежат на обжалване пред компетентния Административен съд по реда на АПК.

7. ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

Община Правец е администратор на лични данни по смисъла на чл. 3, ал.1 от Закона за защита на личните данни и е вписан в Регистъра на администраторите на лични данни и водените от тях регистри.

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 от ЗЗЛД/.
2. Актуализиране или поправяне 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 от ЗЗЛД/.
4. Да се забрани на Общинска администрация Правец да предоставя изцяло или частично обработените Ви лични данни за търговска информация, реклама или пазарно проучване /чл.34а, т.2 от 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

С цел изследване на удовлетвореността на гражданите от административни услуги в община Правец и получаване на по-надеждна и актуална двупосочна връзка между общинската администрация и гражданите на община Правец, на вниманието на потребителите на административни услуги сме предоставили следните механизми за обратна връзка:

✓ чрез интернет страницата на общината и възможните контакти с администрацията;

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;

✓ в релузлатат 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 да търсим Вашите предложения, мнения, коментари, сигнали и оплаквания, които може 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 Правец;

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

✓ поддържаеме постоянен открит диалог с потребителите на административни услуги, с неправителствени 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 Правец е открита публична институция за Вашите предложения и препоръки. Вашето активно отношение и гражданска позиция ни задължават да предприемаме необходимите действия за удовлетворяване на Вашите очаквания и нужди и подобряване на съвместната ни работа.

Хартата е утвърдена от Кмета на община Правец със Заповед № 3-348/ 20.05.2016 г. и е публикувана в интернет страницата на общината на адрес: www.prawets.bg.

Същата може да намерите на хартиен носител в Центъра за административно обслужване в сградата на общинската администрация и в отдел „Местни данъци и такси“.

Настоящата Харта влиза в сила от датата на утвърждаването ѝ.