



## Общинска администрация Венец

9751, област Шумен, с. Венец, ул. „Кирил и Методий“ №24,  
Тел.05343 21 90, факс: 05343 89 80, <http://www.venets.bg>, e-mail: [obs\\_vn@abv.bg](mailto:obs_vn@abv.bg);

Утвърдил:



*/Съгласно Заповед № 215/30.08.2017 г./*

**НЕХРИБАН ОСМАНОВА АХМЕДОВА**

*Кмет на община Венец*

## ХАРТА НА КЛИЕНТА



С ЛИЦЕ КЪМ ХОРАТА

2017 г.

## **ПРАВО НА ДОБРО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

### */Европейски кодекс за добро поведение на администрацията/*

*Всеки човек има право да получи от институциите и органите на Съюза справедливо, безпристрастно и в разумен срок административно обслужване.*

*2. Това право включва:*

*- правото на всеки човек да бъде изслушан, преди срещу него да бъдат предприети каквито и да било неблагоприятни мерки;*

*- правото на всеки човек да има достъп до своето досие, като спазва всички законни интереси за поверителност и професионална тайна;*

*- задължението на администрацията да мотивира решенията си.*

*3. Всеки човек има правото да бъде възмезден от Общността за всички вреди, причинени от нейни органи или служители при изпълнение на техните служебни задължения в съответствие с общите принципи на законодателството на държавите-членки.*

*4. Всеки човек може да пише до институциите на Съюза на един от езиците на Договорите и трябва да получи отговор на същия език.*

*(Чл. 41 от Хартата за основните права)*

## **ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

Общинска администрация при Община Венец се ръководи при осъществяване на своята дейност от принципите на законност, откритост, достъпност, самостоятелност, отговорност, координация, гарантиране интересите на населението и администрацията, както и от 12-те принципа за добро управление съгласно Стратегията за иновации и добро управление на местно ниво на Съвета на Европа.

Водени от желанието да предоставим възможно най-доброто обслужване на клиентите и да печелим тяхното доверие, реализирахме редица действия за прилагане на иновации и европейски стандарти в обслужването.

Следвайки тези принципи и стандарти, предлагаме на Вашето внимание настоящата Харта на клиента, която представя основните правила за административно обслужване в Община Венец.

**Хартата на клиента определя:**

1. Общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване.
2. Начините за допитване до потребителите за подобряване и отчитане на работата по прилагането на стандартите.
3. Правата на потребителите и организацията на работата със сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване.
4. Начините, по които Вие, потребителите на административни услуги, можете да изразите своята неудовлетвореност от предоставяните Ви административни услуги.
5. Възможностите за Вашето активно участие чрез мнения, препоръки и предложения за усъвършенстване на административното обслужване.

**Ние се ангажираме:**

- ✓ Да се отнасяме с внимание и уважение към гражданите, като зачитаме тяхното лично достойнство;
- ✓ Да осигурим равнопоставеност на клиентите при достъпа до услуги и информация, независимо от техния пол, раса, народност, етническа принадлежност, религия, здравословно състояние, образование, убеждения, възраст, семейно положение и всякакви други признаци;
- ✓ Да сме професионалисти и компетентно и отговорно да решаваме поставяните проблеми и извършваме поисканите услуги;
- ✓ Да извършваме исканите услуги и да се произнасяме по поставени въпроси, предложения и сигнали в срок;
- ✓ Да не изискваме от заявителите да предоставят информация, доказателства или документи, за които са налице данни, събирани или създавани от