

ХАРТА НА КЛИЕНТА



ПРАВО НА ДОБРО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

/Европейски кодекс за добро поведение на администрацията/

1. 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 на Европейския съюз(2016/С 202/02)

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Следвайки принципите на Хартата за основните права на Европейския съюз(2016/С 202/02), предлагаме на Вашето внимание настоящата Харта на клиента. Този документ не е закон или наредба. Неговото предназначение е да помогне на гражданите да се запознаят с основните правила на административното обслужване.

Желанието на Общинска администрация- Мъглиж е тази харта да се превърне в действащ документ, който периодично да се актуализира, съобразно промени в дейността и изискванията на гражданите.

Общинска администрация при Община Мъглиж 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.

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.

НАЙ- ВАЖНИТЕ ЦЕЛИ НА ХАРТАТА:

1. Подобряване достъпа до всяка една административна услуга.
2. Повишаване качеството на административното обслужване.
3. Насърчаване активно участие на служители и граждани при обсъждане на предоставяните услуги.
4. Да даде възможност на ползвателите на услугите да защитават правата си.

ПРИНЦИПИ, КОИТО СПАЗВАМЕ ПРИ АДМИНИСТРАТИВНО ОБЛУЖВАНЕ:

1. Законност, откритост и достъпност при осъществяване на административно обслужване.
2. 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;
3. Различни форми на достъп до административните услуги и информацията за тях.
4. Безпристрастно и своевременно административно обслужване
5. качество на предоставяната услуга.
6. Защита на личната информация.
7. Недопускана на конфликт на интереси.

ОТГОВОРНОСТИ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТ ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ КЪМ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ:

1. Да се отнасят с внимание и уважение към гражданите, като зачитаме тяхното лично достойнство;
2. Да работят професионално, компетентно и отговорно при решаване поставяните проблеми и извършване поисканите услуги;
3. Да извършват исканите услуги и да се произнасят по поставени въпроси, предложения и сигнали в срок;
4. Да не се изискват от заявителите да предоставят информация, доказателства или документи, за които са налице данни, събирани или създавани от Община Мъглиж като първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител;
5. Да консултират потребителите на услуги за всички възможности и последващи действия при извършване на услугата – цени, срокове, решения, възражения, оплаквания и др.;
6. Да анализират получената информация от обратната връзка с потребителите и да предприемаме необходимите действия за подобряване качеството на предоставяните услуги.
7. При възникване на проблем да Ви уведомяват за причините довели до това и за крайния срок, в който можете да получите услугата.

ОТГОВОРНОСТИ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ:

1. Да се отнасяте с уважение към служителите;
2. Да се представлявате лично с документ за самоличност или от други граждани или организации – с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа;
3. Да предоставяте коректна и пълна информация, необходима за изпълнение на съответната услуга;
4. Да избирате формата и начина на подаване на заявление за извършване на услуга и за получаване на изпълнената услуга чрез предоставените от нас възможности;
5. При устно заявяване на услуга да предоставят необходимата информация и подпишете съставен от служителя протокол;
6. Да отправяте своите жалби и сигнали за лошо или некомпетентно администриране и обслужване;
7. Да не поставяте повторно въпроси, по които има решение, освен ако са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства;

8. Да изразявате свободно своите мнения, предложения и коментари, за да се подобри качеството на услугите.

СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

За постигането на целите на административното обслужване, определени с настоящата Харта, се задължаваме да спазваме следните стандарти:

Вие може да се свържете с нас, да получите информация и административно обслужване по следните начини:

1. Информация за предоставяните от нас административни услуги и стандарти за административно обслужване /пълното наименование на услугата, необходимите документи, дължимата такса /при наличие на такава/ и сроковете за извършване на услугата/ можете да намерите:
 - на място в Център за информация и услуги: гр. Мъглиж , пл. „Трети март“ № 32, в сградата на община Мъглиж; всеки работен ден от 08.30 ч. до 17.00 ч. Центърът за информация и услуги осигурява информация за реда, организацията и видовете услуги, извършвани от администрацията на община Мъглиж.
 - на интернет страницата на община Мъглиж – <https://maglzh.com/> ще намерите информация за структурата на общинската администрация, телефони за връзка, електронни адреси, анкета за нивото и качеството на административното обслужване, актуални новини, обяви;
 - на интернет страницата на община Мъглиж – <https://maglzh.com/>, меню „Администрация” и подменю „Административно услуги” можете да се запознаете с извършваните от нас административни услуги, реда на тяхното предоставяне, да изтеглите образци на заявления;
2. На електронната поща на общината на адрес: ob_maglzh@mail.bg или чрез Free Call в сайта на общината: <https://maglzh.com/>, Вие имате възможност да задавате въпроси и отправяте препоръки, сигнали, жалби и предложения. 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;
3. Анкетни карти за качеството на административното обслужване се разпространяват на хартиен носител.
5. На място , на партера в сградата на Общинска администрация- Мъглиж можете да получите информация за дължимите от Вас местни данъци и такси, както и да ги заплатите.
6. Информация и възможност за връзка със служителите от общинска администрация Мъглиж може да бъде получена:
 - на телефон:**04321 3301**;
 - на партера на сградата на община Мъглиж са поставени Информационни табла, на които е изложена най-важната и актуална информация.
7. Свободен достъп до служителите от администрацията е осигурен всеки работен ден.

8. 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.

9. 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 наредбата по чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията.

Вие може да заявите административна услуга и да получите документа, резултат от нея по начин, удобен за Вас, както следва:

1. Можете да подадете заявление за желаната от Вас услуга по следния начин:
 - **на място, лично или чрез упълномощен представител** в Център за информация и услуги на гражданите, чрез подаване на писмено заявление. Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в Център за информация и услуги на гражданите в сградата на община Мъглиж. В интернет страницата на общината <https://maglzh.com/>, в меню „Администрация” и подменю „Административно услуги” са публикувани всички заявления/искания, които може да изтеглите и попълните предварително;
 - **устно, като Вашето искане ще бъде прието от служител** на Център за информация и услуги на гражданите, който писмено ще отбележи внасянето му. Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило. В протокола се отбелязват пълното име и адресът на гражданина, от който изхожда, естеството на искането, дата и подпис. Заявителят може да предостави информация за наличие на персонален профил, регистриран в информационната система за сигурно електронно връчване като модул на [Единния портал за достъп до електронни административни услуги](#) по смисъла на Закона за електронното управление, електронен адрес съгласно Закона за електронното управление, мобилен или стационарен телефонен номер или факс - ако разполага с такива, съгласно чл. 29, ал.5 от АПК, Вътрешните правила за работа с деловодната система в община Мъглиж;
 - **чрез лицензиран пощенски оператор;**
 - **по факс: 04321 2255;**
 - **По електронен път** на е-поща при условията и реда на Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги /в сила от 01.03.2017г./;
 - 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 Мъглиж 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 Мъглиж. 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 Мъглиж изисква неговото потвърждение със собственоръчен или електронен подпис в тридневен срок от съобщението за това. При непотвърждаване в срок производството се прекратява.
 - Община Мъглиж изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове в Наредбата за административното обслужване, АПК, Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на община Мъглиж.
 - 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 Мъглиж.
 - Община Мъглиж дава възможност за различни начини на плащане на дължимите такси и цени на услуги по банков път, в брой, като постепенно прилага плащане по електронен път, с платежна карта;
2. Документът, издаден от общинската администрация в резултат от заявената от Вас услуга можете да получите по следните начини:
- **Лично или чрез упълномощено лице** на гише в „Център за информация и услуги на гражданите“, гр. Мъглиж, пл. „Трети март” № 32
 - **Чрез лицензиран пощенски оператор**, като декларирате, че пощенските разходи са за Ваша сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки и сте съгласни документите да бъдат пренасяни за служебни цели.
 - **Като вътрешна куриерска пратка;**
 - **Като международна препоръчана пощенска пратка;**
 - **По електронен път** на интернет страницата на общината в меню е-услуги: e-services.maglzh.bg:85 и е-поща, отделни видове услуги при условията на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги. /Възможността за получаване по електронен път зависи от естеството на документа, реквизитите и приложенията на същия/.

СРОКОВЕ ЗА ИЗВЪРШВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ:

1. Административна услуга за, която не са предвидени срокове за извършване, се изпълнява по възможност веднага, но не по-късно от седем работни дни.
2. До 7 работни дни – при произнасяне по искане за издаване на акт.
3. До 14 дни – при искане за достъп до обществена информация.
4. До 1 месец когато извършването на административната услуга налага установяването на факти и обстоятелства, изискващи проверка, събирания на сведения или проучвания.
5. Специфични срокове – посочени изрично в специален закон.

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.

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.

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 направеният предложението или сигнала.

9. Решение по предложение или сигнал на гражданите и организациите се взема най-късно 2 месеца след неговото постъпване и се съобщава в 7-дневен срок на подателя. При сложни въпроси, срокът за вземане на решение по направено предложение може да се удължи до 6 месеца, за което се съобщава на подателя. Когато особено важни причини налагат, срокът за вземане на решение по даден сигнал може да бъде продължен, но с не повече от един месец, за което се уведомява подателят.

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

11. 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.

МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА. НАЧИНИ НА ПОДАВАНЕ НА СИГНАЛИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ЖАЛБИ

Ако потребителите имат оплаквания, ние искаме да знаем за това. Процедурата ни е ясна и лесно достъпна.

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

- в „Център за информация и услуги на гражданите“ на общината , на адрес гр. Мъглиж, пл. Трети март № 32;

- на e-mail адрес: ob_maglzh@mail.bg , sekretar@maglzh.bg
- или на онлайн платформата “Free Call” на сайта на общината <https://maglzh.com/>
- на телефон: **04321 3301**, в работни дни от 08.30 ч. до 17.00 ч., може да подадете Вашия сигнал, оплакване жалба, предложение, относно качеството на административното обслужване;
- на телефон **04321 3328** 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 регламентирани 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 Мъглиж; чрез горещия телефон или чрез електронната поща. След извършване на необходимата проверка ще Ви уведомим възможно най-бързо на оставения от Вас адрес и телефон.

ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

Личните данни, които се събират в Община Мъглиж 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: данните 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 – Мъглиж. Община Мъглиж 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 Мъглиж не извършва автоматизирано вземане на решения, включително профилиране, по отношение на личните 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 правото 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, Националния 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 Мъглиж: минимална продължителност, съгласно нормативната уредба и Номенклатурата за срокове на съхраняване в Община Мъглиж, утвърдена от Държавен архив – Стара Загора. Най-дълго се съхраняват данни във връзка с : - съдебни дела, актове за общинската собственост, разпоредителни сделки с общински имоти, сервитутни права – постоянен;- националната база „Население” – 130 години. Обикновено данните се унищожават след 5 или 10 години.

ДЛЪЖНОСТНО ЛИЦЕ ЗА ЗАЩИТА НА ДАННИ (ДЛЗД)

В ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ МЪГЛИЖ :

СТЕЛА СЛАВЧЕВА

АДРЕС: ГР. КАЗАНЛЪК, УЛ. «СТАРОЗАГОРСКА» № 1, офис 17

ЕЛ. ПОЩА: dlzd_maglzh@abv.bg

Необходимост

Такава длъжност е необходима, за да се наложи спазването на Общия регламент за защитата на данните и да се осигури постоянно съответствие спрямо неговите и на друго законодателство изисквания, на всички основни дейности в *Община Мъглиж*.

Място в организацията

Длъжностното лице по защита на данните (ДЛЗД) докладва директно на (Висшето ръководство / Управителя / Съвета на директорите / Изпълнителния директор).

Съгласно [чл. 24, пар. 1](#) от Общия регламент осигуряването на съответствието на обработването на личните данни с Регламента е отговорност не на ДЛЗД, а на администратора на личните данни.

Задължения

ДЛЗД осигурява експертни знания относно законите и практиките за защита на данните, както и други професионални качества, за да гарантира, че Община Мъглиж отговаря на изискванията на Общия регламент относно защитата на данните, Закона за защита на личните данни, както и другите разпоредби за защита на данните в българското законодателство.

Като се отчита директно пред Висшето ръководство в лицето на Кмета на Община Мъглиж длъжностното лице по защита на данните трябва да информира и да предоставя съвети относно защитата на личните данни във връзка с Общия регламент относно защитата на данните, Закона за защита на личните данни и другите разпоредби и изисквания относно защитата на данните.

Длъжностното лице по защита на данните осигурява постоянна актуализация на документацията за доказване на спазването на Общия регламент, по-конкретно политиките и процедурите за това, като например, регистъра на дейностите по обработване съгласно [чл. 30](#) от Общия регламент. Освен това, служителят по защита на данните планира и изготвя график за одита на обработването на данните, като следи основните дейности на организацията, за да гарантира, че те се осъществяват в съответствие с Общия регламент.

Длъжностното лице по защита на данните е основното звено за контакт със служителите и осъществява връзка с всички членове на персонала по въпроси, свързани със защитата на данните.

Основни задачи на ДЛЗД ([чл. 39, пар. 1](#) и съображение 97 от преамбюла на Регламента):

1. Да информира и съветва всички членове на персонала относно задълженията по Общия регламент и законодателството на България при работа с лични данни;
2. Да наблюдава спазването на Общия регламент и на другите разпоредби за защитата на данните;
3. Да консултира и да информира за оценката на въздействието върху защитата на данните (ОВЗД), включително наблюдение на изпълнението на тази оценка в съответствие с изискванията на [член 35](#) от Общия регламент;
4. Да осъществява връзка и сътрудничество с надзорния орган (КЗЛД);
5. Да действа като точка за контакт за надзорния орган по въпроси, свързани с обработването, включително предварителната консултация, посочена в член 36 от Регламента, и по целесъобразност да се консултира по всякакви други въпроси.
6. Да допринася за разработването и поддържането на всички политики, процедури и процеси за защита на данните на Общината по отношение на защитата на личните данни.
7. Да дава съвети на ръководството относно разпределението на вътрешните отговорности, за да се осигури текущото съответствие на изискванията на Общия регламент и на българското законодателство.
8. Да осигурява обучение и достъп до необходимата информация за всички служители/ работници, участващи в извършването на обработвания, свързани с лични данни.
9. Да следи за спазването на Общия регламент и на Закона за защита на личните данни, като извършва периодични одити на процесите, свързани с управлението на личните данни и да докладва на висшето ръководство- Кмета на Община Мъглиж.
10. Да действа като точка за контакт за субектите на данни по отношение на обработката на техните лични данни.
11. Да наблюдава спазването на Политика за защита на данните (GDPR_POL_01) в Община Мъглиж да разработва процедурите за сигурност.
12. Да разяснява процедурите и правилата за защита на личните данни и да консултира тяхното прилагане.
13. Да съветва висшето ръководство за разпределянето на отговорностите по сигурността на информацията.
14. Да участва активно в дейностите изисквани от официалните процедури и правила при нарушения на сигурността на личните данни (свързани с Общия регламент и със сигурността на информацията) съгласно [чл. 33](#) и [чл. 34](#) от Общия регламент.
15. Да консултира и контролира защитата на управление на данните в Община Мъглиж (Процедура за съхраняване и унищожаване на данните (GDPR_PROC_07))
16. Да работи със съответните отговорни лица във организацията на Община Мъглиж , за да установи до каква степен личните данни се събират, съхраняват и/или

използват и че те са надлежно контролирани и предпазени от загуба на цялостност, поверителност или наличност по каквато и да е причина.

17. Да осигури воденето на регистрите на дейностите по обработване на личните данни в съответствие с [член 30](#) от Общия регламент.

18. Да съветва администратора на лични данни относно задължението му да издава декларации за поверителност към субектите на данни в момента на събирането на техните лични данни, съгласно членове [13-15](#) от Общия регламент.

Длъжностното лице по защита на данните има право на достъп до всички обекти и системи във фирмата, свързани със събирането, обработката и съхранението на лични данни с цел оценка на управлението и сигурността на личните данни.

Длъжностното лице по защита на данните следва да получи съдействие от страна на всички служители в **Община Мъглиж** при изпълнението на тези задължения. В случай на неоказване на съдействие, ДЛЗД докладва на висшето ръководство- Кмета на община Мъглиж

ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА

С цел измерване удовлетвореността на потребителите, община Мъглиж създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка:

1. Анкетна карта за проучване мнението на потребителите на административни и технически услуги за качеството на обслужване;
2. Кутии за мнения, коментари, похвали и оплаквания, сигнали за корупция, находящи се в Център за информация и обслужване на гражданите;
3. Приемно време на кмета и заместник-кметовете на община Мъглиж.

На база получените резултати не по-малко от веднъж годишно се извършва анализ за постигнатите резултати и се изготвя оценка на съществуващото положение, за наличието на проблеми и ако такива съществуват, те се обсъждат и се предлагат решения за тяхното отстраняване.

В резултат на получената и анализирана информация от всички канали за обратна връзка се предприемат действия за подобряване на административното обслужване, които се оповестяват пред обществеността.

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

Поддържаме 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.

В РАБОТАТА СИ НИЕ СЕ РЪКОВОДИМ ОТ СЛЕДНИТЕ НОРМАТИВНИ АКТОВЕ:

Външни нормативни актове:

Административнопроцесуален кодекс и ДОПК;
Избирателен кодекс;
Закон за прякото 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;
Кодекс на труда;
Закон за достъп до обществена информация;
Общия регламент относно защитата на данните (Регламент(ЕС) 2016/679)
Закон за защита на личните данни;
Закон за ограничаване на административното регулиране и административния контрол върху стопанската дейност;
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 културното наследство;
Закон за опазване на околната среда;
Закон за задълженията и договорите;
Закон за гражданската регистрация;
Семеен кодекс и др.

Вътрешни нормативни актове:

1. Всички наредби на Община Мъглиж, приети с решения на Общински съвет Мъглиж. Наредбите може да намерите на официалния сайт на общината:
<https://maglizh.com/page/20/Naredbi.html>

2. Вътрешни правила и процедури, утвърдени със заповед на Кмета на общината, с които може да се запознаете на официалния сайт на общината:
<https://maglizh.com/page/19/Vatreshni-pravila-dokumenti-i-protokoli.html>

Последната актуализация на Хартата е утвърдена от Кмета на Община Мъглиж със заповед № РД-09-509#1/ 2.12.2019 г. и е публикувана на официалния сайт на общината: <https://maglizh.com>

Същата може да намерите на хартиен носител в Центъра за информация и услуги на гражданите и в отдел МДТ , на партера на сградата на Общинска администрация- Мъглиж.

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