



# О Б Щ И Н А С Т Р У М Я Н И

Област Благоевград; тел./факс: 07434/31 05, тел. 31-08, E-mail strumyani\_oba@yahoo.com



## **ХАРТА НА КЛИЕНТА**

### **И СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

Струмяни, 22.02.2005 г.

Общинска администрация Струмяни осъществява местната политика в областта на общинското имущество, общинските предприятия, местните данъци и такси, образованието, здравеопазването, културата, благоустрояването и комуналните дейности, социалните услуги, опазването на околната среда, културно-историческия и архитектурни паметници, развитието на спорта, отдиха и туризма. Дейността на администрацията се основава на принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и координация. Следвайки тези принципи, предлагаме на Вашето внимание настоящата Харта на клиента и стандарти за административно обслужване. Основните цели, които си поставяме, са:

- да подобрим достъпа до услуги, като подробно Ви информираме за Вашите права, за това откъде и как можете да получите съответните административни услуги;
- постигане на високо качество на предоставяните услуги, като намалим личните Ви разходи и време за получаване на услуги и осигурим добро отношение и желание за съдействие от страна на служителите, които Ви обслужват;
- постигане на прозрачност и отзивчивост, като Ви осигурим възможност за комуникация с любезни и добре информирани служители по време на целия процес на административното обслужване;
- да Ви насърчим да изказвате мнението си за получаваните от Вас услуги.

#### **За постигането на тези цели ние се задължаваме:**

- да се държим професионално и да се отнасяме с уважение към всеки от Вас;

- да Ви предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация чрез различни комуникационни средства и по начин, удовлетворяващ Вашите потребности;
- да Ви предоставяме исканите от Вас услуги в съответствие с нашите стандарти на обслужване;
- да Ви осигурим ясен, широко разгласен и лесно достъпен начин да предоставяте Вашите мнения, коментари, похвали и оплаквания от качеството на административното обслужване.

**В замяна, очакваме от Вас:**

- да се отнасяте с уважение към служителите, които Ви обслужват;
- да предоставяте пълна и точна информация, необходима за предоставянето на съответната услуга;
- да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари, за да подобрим качеството на услугите, които Ви предоставяме.

**Вие можете да се свържете с нас и да получите информация по следните начини:**

- като ни посетите или ни пишете на адреса на Администрацията / с.Струмьяни, община Струмьяни, пл. "7<sup>ми</sup> април" №1 или в най-близкото и удобно за Вас кметство.
- можете да използвате и телефона на Администрацията 07434/31-05; 31-08; 30-60; или на телефонните номера на съответните кметства.
- ако имате говорен или слухов проблем в Центъра за информация и услуги ще Ви свържат със служител, който ще Ви съдейства да получите необходимата Ви информация;
- информация можете да получавате всеки работен ден от 7.00 до 18.00 часа.
- подробности за извършваните от нас административни услуги можете да намерите по всяко време чрез Интернет на адрес [www.strumyani.org](http://www.strumyani.org).
- **Ние очакваме от Вас да изразявате свободно вашите мнения, предложения и коментари като:**
- се обадите на тел. 07434/ 31-06, или изпратите Вашето писмо на факс 0746/31-05;

- изпратите Вашето писмо на адрес с.Струмяни, община Струмяни, пл. “7<sup>ми</sup> април” №
- **Изпратите Вашето писмо на E-mail strumyani\_oba@yahoo.com**
- попълните нашия Формуляр за обратна връзка, който можете да намерите в Центъра за услуги и информация на гражданите.
- **Ако имате оплаквания**, ние искаме да знаем за това. Процедурата ни е ясна и лесно достъпна – изпратете Вашата жалба срещу незаконни или неправилни, или пораждащи съмнение за корупция действия или бездействия на служители от администрацията на адреса на Общината. Ние ще направим проверка и ще Ви отговорим писмено до 7 работни дни от получаването ѝ. Ако не можем да отговорим в посочения срок, ще Ви уведомим защо. Ще Ви съобщим, ако е необходимо да направите нещо допълнително и кога да очаквате пълен отговор от нас.

**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 предоставяните услуги. За изграждане на доверие между Вас и нашата администрация ние ще огласяваме публично действията, които сме предприели в отговор на Вашите предложения. Отчетите за резултатите от административното обслужване ще публикуваме на период от 6 месеца на страницата на Общината в Интернет на адрес: [www.strumyai.org](http://www.strumyai.org)

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

- Административно-процесуален кодекс
- Закона за местното самоуправление и местната администрация;
- Закон за административните нарушения и наказания
- Закон за администрацията
- Закон за достъп до обществена информация
- Закон за държавния служител
- Закон за защита на личните данни
- Закон за достъп до класифицирана информация
- Закон за ограничаване на административното регулиране и административния контрол върху стопанската дейност
- Закон за отговорността на държавата за вреди, причинени на граждани

От своя страна ние се ангажираме да съблюдаваме Вашите права, посочени в цитираните документи. За постигането на добри резултати очакваме от Вас да спазвате възложените Ви с тях задължения.

**За всяка административна услуга, която извършваме, Ви предлагаме конкретен и пълен стандарт. Необходимо е да знаете предварително, че времето, определено от служителите за отстраняване на непълноти и неточности по предоставената от Вас документация, не се включва в срока, определен в тези стандарти за извършване на съответната административна услуга.**

**ПРИ НАС МОЖЕТЕ ДА ПОЛУЧИТЕ СЛЕДНИТЕ ТЕХНИЧЕСКИ И АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ:**

### **I. АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ПО ГРАЖДАНСКА РЕГИСТРАЦИЯ**

1. Издаване на удостоверение за раждане – оригинал
2. Издаване на удостоверение за раждане- дубликат
3. Издаване на удостоверение за сключен граждански брак- оригинал
4. Издаване на удостоверение за сключен граждански брак-дубликат
5. Издаване на препис-извлечение от акт за смърт- за първи път
6. Издаване на препис-извлечение от акт за смърт
7. Издаване на удостоверение за липса на съставен акт за раждане или смърт
8. Издаване на удостоверение за наследници
9. Издаване на удостоверение за семейно положение
10. Издаване на удостоверение за родствени връзки
11. Издаване на удостоверение за идентичност на имена
12. Издаване на удостоверение за семейно положение за сключване на граждански брак с чужденец в чужбина
13. Издаване на удостоверение за семейно положение за сключване на граждански брак с чужденец в Република България
14. Издаване на удостоверение за постоянен адрес
15. Издаване на удостоверение за настоящ адрес
16. Издаване на удостоверение за българско гражданство.
17. Издаване на удостоверение за гражданската регистрация в свободен текст – по искане на гражданина
18. Издаване на удостоверение за осиновяване.
19. Припознаване на родено извънбрачно дете.
20. Заверка на документи по гражданско състояние за чужбина
21. Заверка на покана-декларация за частно посещение на чужденец в Република България
22. Възстановяване и промяна на име по чл.19а от ЗГР
23. Промяна / възстановяване/ на име на български гражданин с решение на съда

24. Издаване на преписи или заверени копия от актове за гражданско състояние
25. Съставяне на актове за гражданско състояние на български граждани, които имат актове съставени в чужбина

## **II. АДМИНИСТРАТИВНО - ТЕХНИЧЕСКИ УСЛУГИ, ИЗВЪРШВАНИ ОТ ОТДЕЛ “ОБЩИНСКА СОБСТВЕНОСТ”**

1. Издаване на удостоверение относно общинския произход на недвижими имоти
2. Издаване на удостоверение за реституционни претенции.
3. Издаване на удостоверение по отчуждени имоти, собственост на физически или юридически лица
4. Отписване на имот от актовете книги за държавна собственост
5. Продажба на жилищни имоти- общинска собственост
6. Продажба на нежилищни имоти- общинска собственост
7. Изкупуване право на собственост от физически или юридически лица върху земя с учредено право на строеж
8. Учредяване право на строеж върху имот- общинска собственост
9. Замяна на общински имоти с имоти, собственост на физически или юридически лица
10. Предоставяне на земя от ОПФ за насаждения
11. Прекратяване на съсобственост в недвижими имоти между общината и физически или юридически лица
12. Издаване на удостоверение за включване в списъците за картотекиране на граждани с доказани жилищни нужди
13. Издаване на удостоверение за картотекиране на граждани за покупка на жилище по ЗУЖВГМЖСВ
14. Настаняване на граждани във ведомствения фонд на общината
15. Продажба на общински жилища
16. Издаване на заверени копия от документи
17. Издаване на удостоверения за липса на задължения към общината

## **III. АДМИНИСТРАТИВНО - ТЕХНИЧЕСКИТЕ УСЛУГИ ПО “УСТРОЙСТВО НА ТЕРИТОРИЯТА”**

1. Издаване на скица за недвижим имот
2. Издаване на виза за проектиране
3. Презаверяване на скици, от издаването на които е изтекъл 6-месечен срок
4. Издаване на удостоверения за идентичност на поземлен имот
5. Издаване на удостоверения за търпимост

6. Издаване на удостоверения за степен на завършеност на сгради
7. Издаване на удостоверения за факти и обстоятелства по УТ
8. Издаване на удостоверение за въвеждане в експлоатация на строежи от IV и V категория
9. Издаване на акт за узаконяване
10. Проверка изпълнението на СМР по фундаментите на строежа
11. Проверка изпълнението на строители линии и ниво на строеж
12. Съгласуване и одобряване на инвестиционни проекти
13. Одобряване на подробен устройствен план /ПУП/
14. Издаване на разрешение за строеж
15. Издаване на разрешение за откриване на строителна площадка и даване на строителна линия и ниво
16. Издаване на разрешение за извозване на строителни отпадъци
17. Издаване на разрешение за прокопаване
18. Изготвяне на техническа анкета
19. Проверка за незаконно строителство
20. Заверяване на преписи от документи
21. Заверяване на заповедна книга
22. Заверяване на данъчни декларации
23. Издаване разрешение за монтаж на рекламno-информационен елемент /РИЕ/
24. Издаване на разрешения за поставяне на временни съоръжения за търговия по чл.56 от ЗУТ

#### **IV. ДЕЛОВОДСТВО – АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕХНИЧЕСКИ УСЛУГИ**

1. Издаване на образец 30 за пенсиониране
2. Издаване на УП-2 за пенсиониране
3. Издаване на удостоверения от общ характер
4. Заверка на копия от документи
5. Отговори на молби, жалби, предложения
6. Предоставяне достъп до информацията по ЗДОИ

#### **V. КУЛТУРА И ВЕРОИЗПОВЕДАНИЯ**

1. Регистрация на местните поделения на изповеданията в Република България в общинския регистър на вероизповеданията

#### **VI. СЕЛСКО СТОПАНСТВО**

1. Издаване удостоверение на земеделските производители и вписване в регистър

2. Издаване на удостоверение за регистрация и упражняване на частна ветеринарно-медицинска практика
3. Издаване на удостоверение за отглеждане на лечебни растения и тютюн
4. Заверка на молби-декларации за обстоятелствена проверка за имоти извън регулация
5. Издаване на документи от имлячните регистри за земеделска собственост

## **VII. АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ТЪРГОВИЯ, ТУРИЗЪМ, ТРАНСПОРТ**

1. Издаване на удостоверение и регистрация на пунктове за дестилация на ферментирани плодови материали (казани за ракия)
2. *Издаване на* разрешение за търговия с вино и спиртни напитки
3. Издаване на разрешение за търговия с тютюн и тютюневи изделия
4. Категоризация на заведение за хранене, развлечения и настаняване
5. Заверка на дневници (регистри) за покупка и продажба на черни и цветни метали и производните им
6. Издаване на разрешение за удължено работно време
7. Издаване на разрешение за поставяне на маси и столове пред заведения за хранене
8. Издаване на разрешение за търговия на открито
9. Заверка на хотелски регистър
10. Издаване на разрешително за движение на транспортни средства в забранени за движение зони
11. Издаване на разрешение за таксиметров превоз на пътници и стикер с холограма на таксиметрови автомобили
12. Издаване и заверка на маршрутни разписания за автобуси, обслужващи линии от републиканската и областна транспортна схема
13. Съгласуване на маршрутни разписания за специализиран превоз
14. Изготвяне на удостоверения за издаване на безплатни карти за пътуване с градския транспорт на пенсионери над .....години и ученици

## **VIII. АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ – ЕКОЛОГИЯ**

1. Издаване на разрешения за отсичане, кастрене на дървета и храсти.
2. Издаване на разрешения на физически и юридически лица за извозване на битови отпадъци.
3. Издаване на експертни становища, свързани с проблеми по опазване на въздуха, водите, почвите, околния шум, биологичното разнообразие и ограничаване вредното въздействие на отпадъците върху околната среда.

4. Издаване на решение за преценка на въздействието върху околната среда на проекти, обекти и дейности на осн. чл.20,ал.2 от ЗООС
5. Издаване на становище за държавно приемане и разрешаване ползването на обект
6. Проверка и отговор на жалби на граждани, свързани с проблеми по отглеждане на домашни животни в жилищната територия.
7. Проверка и отговор на жалби, молби и предложения на граждани, свързани с проблеми по опазване на въздуха, водите, почвите, околния шум и ограничаване вредното въздействие на отпадъците върху околната среда.