

ХАРТА НА КЛИЕНТА НА ОБЩИНА БОРОВО

Основната цел на настоящата харта на клиента е да подобри достъпа и качеството на административните услуги, предлагани от общинска администрация Борово. Тя не е нормативен акт и не създава юридически права, а представлява наръчник за по-добро и по-качествено административно обслужване на потребителите. Предназначението и е да помогне на гражданите да се запознаят по-подробно със статута на кмета на общината; структурата, функциите и видовете услуги, предлагани от общинската администрация; да им разясни накратко техните права, които различни закони им предоставят, без да претендира за изчерпателност, да ги насочи към пътя, по който биха могли да защитят тези права, както и да заложи стандарти за административно обслужване.

ОСНОВНИТЕ ЦЕЛИ, КОИТО СИ ПОСТАВЯМЕ С ХАРТАТА НА КЛИЕНТА, СА:

Да подобрим достъпа до услугите, които предоставя общинската администрация, като подробно Ви информираме за вашите права, затова откъде и как можете да получите съответните административни услуги.

Постигане на високо качество на предоставените услуги, като намалим личните Ви разходи и времето за получаване на услуги, а също и да 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.

УПРАВЛЕНИЕ НА ОБЩИНАТА, ПРАВОМОЩИЯ НА КМЕТА НА ОБЩИНАТА И СТРУКТУРА НА ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ.

1. Управление на общината:

Управлението на общината се извършва от два взаимозависими органа- Общинския съвет и Кмета на общината. Те се определят чрез избори и имат мандат (срок на правомощия) от 4 години.

Основните решения се вземат от ръководния орган на общината – Общинския съвет. В община Борово той се състои от 13 общински съветници, избрани чрез пропорционални избори. Представява се от председател. Към него функционират 3 постоянни комисии. Общинският съвет контролира работата на кмета чрез поставяне на питания и чрез отчети.

Кметът на общината е изпълнителният орган на общината. Подпомогнат от заместник - кметове, назначен от него, той ръководи общинската администрация. Кметът на Общината е главния инициатор за развитие на общинската политика в интерес на всички граждани.

Кметовете на населените места са изборни органи на местното самоуправление в селата на общината.

Кметовете са пълномощници на изпълнителната власт със задачи, определени от Закона за местното самоуправление и местната администрация и от Общинския съвет.

2. Правомощия на кмета на Общината:

Кметът на общината осъществява функциите си, предвидени по Закона за местното самоуправление и местната администрация /ЗМСМА/, при спазване на изискванията на чл.44, ал.1 от същия закон, като:

1. Ръководи цялата изпълнителна дейност на общината.
2. Внася за одобрение от Общинския съвет структурата на общинската администрация.
3. Назначава и освобождава от длъжност заместник-кметовете, ръководителите на звената на издръжка от общинския бюджет, служителите в общинската администрация, с изключение на тези по чл. 46, ал.1 от ЗМСМА и налага предвидените от закона дисциплинарни наказания.
4. Отговаря за опазването на обществения ред, като за осигуряването му издава писмени заповеди, задължителни за началниците на съответните полицейски служби.
5. Организира и отговаря за разработването и изпълнението на общинския бюджет.

6. Организира изпълнението на дългосрочни програми.
 7. Организира изпълнението на актовете на Общинския съвет и се отчита пред него за това два пъти годишно. Изпраща на Общинския съвет административните актове, както и договорите и техните изменения и допълнения, издадени в изпълнение на решенията на ОбС в 3 дневен срок от издаването им.
 8. Организира изпълнението на задачите, които произтичат от законите, от актовете на Президента на Републиката и на Министерския съвет.
 9. Възлага изпълнението на свои функции на кметовете на кметства, по чл.46 ал.1 от ЗМСМА, координира и осъществява контрол за законосъобразността при тяхното изпълнение. Осъществява контрол по целесъобразността и законосъобразността на актовете и действията на кметовете при изпълнение на техните правомощия и може да отменя техни актове.
 10. Поддържа връзки с политическите партии, обществени организации и движения, както и с други органи на местно самоуправление в страната и чужбина.
 11. Организира и провежда дейността по защитата на населението при бедствия и аварии.
 12. Възлага или разрешава изработването на устройствени планове и техни изменения за територията на общината или за части от нея и одобрява определени устройствени планове при условията и по реда на Закона за устройство на територията и организира изпълнението им.
 13. Изпълнява функциите на длъжностно лице по гражданско състояние и е орган по настойничество и попечителство. Той може да възлага тези функции с писмена заповед на кметовете на кметства, в които се поддържат регистри за гражданското състояние и на други длъжностни лица от общинската администрация.
 14. Осигурява организационно-техническото обслужване на ОбС и участва в заседанията му с право на съвещателен глас.
 15. Осъществява правомощията си по придобиване, управление и разпореждане с общинското имущество, невключено в капитала на общински фирми по ред и условия, регламентирани в ЗОС.
 16. Определя наименованието на длъжностите на държавните служители и разпределението им по групи и рангове, съгласно Единния класификатор на длъжностите в администрацията, приет от МС, по чл.2 ал.2 от Закона за държавния служител.
 17. Присъжда рангове на държавните служители, съгласно чл.74 от Закона за държавния служител, независимо от заеманата длъжност.
 18. Утвърждава Устройствения правилник на общинската администрация.
 19. Утвърждава длъжностното разписание на служителите в общинската администрация.
 20. Представява общината пред физически и юридически лица и пред съдебните институции.
 21. Прави годишен публичен отчет пред Общинския съвет и населението на общината.
 22. Организира развитието на партньорски отношения с общини от страната и чужбина и с неправителствени организации.
- Кметът на общината осъществява и други функции, определени със закон, подзаконов нормативен акт или с решение в Общинския съвет.
- Кметът на общината в случаите, определени от закона, изпълнява и функции, възложени му от централните държавни органи.
- В изпълнение на своите правомощия кметът на общината издава заповеди, съгласно чл.44 ал.2 от ЗМСМА.

3. Структура на общинската администрация

Според характера на дейността, която извършват, административните звена в общинската администрация са обособени в обща и специализирана администрация.

Общата администрация е организирана в дирекция "Финансово-стопанска дейност и управление на собствеността" с един отдел "Счетоводство" и две звена - "Общинска собственост и бюджет" и "Приходи по общинския бюджет". В общата администрация са включени и звената "Административно - правно и техническо обслужване" и "Управление при кризи и ОМП". Общата администрация осигурява технически дейността на кмета на общината, на специализирана администрация и извършва дейности по административното обслужване на физическите и юридическите лица.

Специализираната администрация е организирана в отдел "Образование, здравеопазване, социални дейности, култура" и две звена: "Проекти, програми, устройство на територията и екология" "Селско стопанство, туризъм, търговия и защита на потребителите, етнически въпроси".

АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

1. Звено за административно обслужване

- мл. специалист "Административно-правно и техническо обслужване"- вътр.тел. 112
- гл.специалист "ГРАО" - вътр.тел. 116
- гл.специалист "ТСУ" – вътр.тел. 122
- ст. експерт "Общ. Собственост" – вътр.тел. 124
- мл. специалист „Селско стопанство, туризъм, търговия и защита на потребителите, етнически въпроси“- вътр.тел.118
- гл.инспектор "Приходи по общинския бюджет" – вътр.тел. 133
- мл.експерт-еколог – вътр.тел.118.

2. Ред за извършване на административната услуга

Искането за издаване на индивидуален административен акт се подава писмено или устно.

Писменото искане съдържа пълното име и адреса на гражданина или организацията, от които изхожда, естеството на искането, дата и подпис. Заявителят е длъжен да предостави телефон, факс или адрес за електронна поща, ако разполага с такива. Искането съдържа и други задължителни елементи, ако такива са предвидени в специален закон.

Длъжностното лице, приело искането, потвърждава с писмено отбелязване внасянето му. Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило.

Искането се подава в "Центъра за административни услуги" при мл.специалист "Административно-правно и техническо обслужване" в рамките на работното време.

3. Срок за извършване на административната услуга

Административният акт се издава до 14 дни от датата на започване на производството.

Когато издаването на акт или извършването на действие включва експертиза или за нейното извършване е необходимо личното участие на заинтересованото лице, актът се издава до 14 дни. Незабавно, но не по-късно от 7 дни, се решават преписките, които могат да бъдат разгледани на основата на доказателства, представени заедно с искането или предложението за започване на производството, или на основата на общоизвестни факти, служебно известни факти или законови презумпции.

Когато е необходимо да се съберат доказателства за съществени обстоятелства или да се даде възможност на други граждани и организации да се защитят, актът се издава до един месец от започване на производството.

Непроизнасянето в срок се смята за мълчалив отказ да се издаде акта.

4. Форма за предоставяне на административна услуга

Административната услуга може да бъде извършена като устна справка, устна или писмена консултация, издаване на удостоверение, чертеж, скица или друг документ. Административната услуга се извършва в исканата форма, освен ако нормативен акт предвижда тя да се извърши в определена форма.

5. Отказ от извършване на административната услуга

Административният акт, съответно отказът да се издаде акт, се съобщава в тридневен срок от издаването му на всички заинтересовани лица, включително на тези, които не са участвали в производството.

Съобщаването може да се извърши чрез устно уведомяване за съдържанието на акта, което се удостоверява с подпис на извършилото го длъжностно лице, или чрез отправяне на писмено съобщение, включително чрез електронна поща или факс, ако страната е посочила такива.

Когато адресът на някои от заинтересованите лица не е известен или то не е намерено на посочения от него адрес, съобщението се поставя на таблото за обявления, в Интернет страницата на съответния орган или се оповестява по друг обичаен начин.

АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ИЗВЪРШВАНИ ОТ ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ БОРОВО

I. Общо деловодство

II. Общинска собственост

1. Отдаване на нежилищна частна общинска собственост под наем.
2. Информация за предстоящи търгове или конкурси.
3. Подаване на тръжни документи.

III. Екология

1. Позволително за ползване на лечебни растения от земи, гори, води и водни обекти – общинска собственост, както и за култивирани от общината лечебни растения.
2. Регистрация на кучета - след навършване на 4-месечна възраст или в срок 7 дни от придобиване на куче над тази възраст.
3. Регистрация на пчелини и пчелни семейства.
4. Издаване на разрешителни за отсичане на дървета.

IV. Гражданско състояние

1. Издаване на препис-извлечение от акт за смърт
2. Издаване на дубликат от акта за раждане
3. Издаване на дубликат от акта за граждански брак
4. Покана- декларация за частно посещение на чужденец в РБ
5. Заверка на документи за чужбина
6. Припознаване на извънбрачно дете
7. Удостоверение за идентичност на имената
8. Удостоверение за липса на съставен акт за раждане
9. Удостоверение за липса на съставен акт за смърт
10. Удостоверение за наследеници
11. Удостоверение за родствени връзки
12. Удостоверение за семейно положение
13. Промяна на имена по чл. 19а от Закона за гражданска регистрация
14. Отразяване на промяна на име в актовете по гражданско състояние
15. Заявление за настоящ адрес
16. Заявление за постоянен адрес
17. Удостоверение за настоящ адрес
18. Удостоверение за постоянен адрес
19. Радостни ритуали
20. Всички други видове удостоверения по искане на гражданите
21. Подаване на документи за удостоверяване или липса на българско гражданство

V. Общинска техническа служба

1. Издаване на скица на недвижим имот с указан начин на застрояване /виза/
2. Издаване на скица на недвижим имот с данни за имота /квадратура, застройка/, необходима за издаване на удостоверение за оценка на имота, за отваряне на завещания и други.
3. Одобряване /съгласуване/ на проекти
4. Издаване на разрешения за строеж на сгради, постройки, съоръжения и инсталации
5. Издаване на разрешение за строеж при ремонт на сгради и постройки и в случаите, указани в чл.225 от ППЗТСУ, при които не се изисква представяне на проект
6. Подробен устройствен план / ПУП/
7. Издаване на удостоверение за факти и обстоятелства по ТСУ за идентичност на имота, по чл. 13 от ППЗСПЗЗ
8. Издаване на удостоверение за търпимост на сгради и съоръжения
9. Премахване на строежи, застрашени от самосрутване, негодни за по нататъшно използване или вредни в санитарно-хигиенно отношение.
10. Прокарване на временен път
11. Осигуряване право на преминаване през чужд имот за определен срок
12. Удостоверение за въвеждане в експлоатация на обект без промяна на предназначение
13. Удостоверение за въвеждане в експлоатация на обект с промяна на предназначение.
13. Удостоверение за въвеждане в експлоатация на обект до 1000 кв.м. р.п. или до 100 посетителя
14. Удостоверение за въвеждане в експлоатация на производствена сграда до 50 раб. места
15. Разрешение за поставяне на временни съоръжения за търговия в частни имоти
16. Заверка на скица
17. Попълване на служебна страница от данъчна декларация

VI. Търговия и транспорт

1. Регистрация на търговски обекти по Наредбата №3 за условията и реда за извършване на търговска дейност на територията на Община Борово.
2. Издаване на Разрешение за търговия с тютюневи изделия.
3. Подновяване на Разрешение за търговия с тютюневи изделия.
4. Издаване на Удостоверение за търговия със спиртни напитки.
5. Категоризация на туристически обекти (заведения за обществено хранене и развлечения).
6. Издаване на Удостоверение за удължено работно време на обекти.

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

- Закон за администрацията;
- Закон за местното самоуправление и местната администрация;
- Закон за достъп до обществена информация;
- Закон за защита на личните данни;
- Закон за защита на класифицираната информация;
- Закон за гражданската регистрация;
- Закон за административните нарушения и наказания;
- Закон за устройството на територията и наредбите към него;
- Закон за собствеността;
- Закон за кадастъра и имотния регистър;
- Закон за опазване на околната среда;
- Закон за управление на отпадъците;
- Закон за водите;
- Закон за общинската собственост;
- Закон за концесиите;
- Закон за приватизация и следприватизационен контрол;
- Закон за задълженията и договорите;
- Закон за местните данъци и такси;
- Закон за тютюна и тютюневите изделия;
- Закон за туризма;
- Закон за собствеността и ползването на земеделските земи;
- Административнопроцесуален кодекс.

ПРИНЦИПИТЕ НИ:

Служителите от администрацията работят и действат при абсолютно спазване на законите на Република България и безусловно прилагат при осигуряването на услуги на приетите норми на етичност, безпристрастност и равнопоставеност, като очакват от страна на гражданите зачитане и придържане към същите принципи;

Служителите от администрацията осигуряват своевременност и бързодействие при предоставянето на услуги в рамките на нормативно установените срокове;

Служителите от администрацията осигуряват пълна откритост на действията си и достоверност на фактите и обстоятелствата, които удостоверяват;

Служителите от администрацията не допускат конфликт на интереси.

НАШИТЕ ОТГОВОРНОСТИ ПРЕД ВАС:

Ние се отнасяме към Вас с необходимото уважение и осигуряваме честно и отзивчиво отношение;

Ние уважаваме правото Ви да получите необходимата услуга;

Ние осигуряваме професионални действия от страна на нашите служители;

Ние предоставяме услуги на базата на документиран факти и обстоятелства;

Ние поддържаме надеждна координация и взаимодействие с всички административни структури за осигуряване комплексност на обслужването;

Ние не допускаме нерегламентирани контакти с Вас;

Ние осигуряваме в Центъра за административни услуги приятна обстановка и удобство на обслужването;

Ние следим удовлетвореността Ви от обслужването и на база на индикациите, които получаваме от Вас, регулираме административните процеси.

НАШИТЕ ОЧАКВАНИЯ ОТ ВАС:

Да се отнасяте към нашите служители търпеливо и с уважение;

Да спазвате обявеното работно време;
Да ни предоставяте пълна и точна информация и коректно да попълвате заявленията;
Да зачитате законовите разпоредби, да ни уведомявате за промени в обстоятелствата и
Във Вашия граждански статус, имащи отношение към услугата;
Да сигнализирирате отговорните служители при наличие на некоректно отношение от
страна на обслужващите Ви служители, както и за констатирани нередности в процесите по
обслужване;
Да отправяте Вашите предложения, сигнали и жалби по законоустановения ред.

КАК МОЖЕТЕ ДА ПОЛУЧИТЕ ИНФОРМАЦИЯ:

ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦА НА ОБЩИНА БОРОВО

Адрес: www.borovo.org

- Екип на кмета на общината
- Организационна структура на администрацията
- Наредби и решения на Общински съвет Борово
- Административни услуги
- Телефонен указател на администрацията

ТЕЛЕФОНИ:

Телефонна централа на община Борово: 08140/ 2253; 2229;
Приемна на Кмета на община Борово: 08140/ 2290;
Център за административни услуги: втр. 112; 116; 133.

КАК МОЖЕТЕ ДА ПОДАДЕТЕ ИНФОРМАЦИЯ:

На телефоните на общината 08140/2253;2229

Е – mail адреси: mayor@borovo.org; deputy_mayor@borovo.org; borovo@borovo.org

Антикорупционна кутия (сигнали за проява на корупция) – в Центъра за административни услуги

Интернет страница - www.borovo.org

КЪДЕ МОЖЕТЕ ДА ПОЛУЧИТЕ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ:

Център за административни услуги: в сградата на общинска администрация
Адрес: гр.Борово, ул."Н.Вапцаров"№1а

За нас е важно да получаваме Вашите мнения, предложения, коментари и оплаквания, за да можем да анализираме получената информация и да предприемем 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.borovo.org

Допълнителна информация за Хартата

Тази Харта е утвърдена от Кмета на община Борово и е публикувана на интернет сайта на общината.
Тя ще се разглежда и актуализира периодично, съобразно настъпили устройствени изменения и допълнения на общинската администрация и в отговор на изискванията на клиентите ни.