

ХАРТА НА КЛИЕНТА

Хартата на клиента е документ, който има предназначението да помогне на гражданите да се запознаят с видовете услуги, извършвани от общинска администрация – Опака, да им разясни на кратко основните 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 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 административно обслужване;
- да Ви насърчим да изказвате мнението си за получаваните от Вас услуги.

С тази Харта искаме да ви запознаем с услугите, които нашата администрация предоставя на потребителите. Искаме да ви информираме за нивото на обслужване, на което можете да разчитате от страна на нашите служители. Да споделим какво очакваме от вас и какво следва да предприемете, ако стандартите не се изпълняват и не сте доволни от нивото на обслужване.

Периодично Хартата на клиента се актуализира, за да бъде в съответствие с настъпилите изменения в нашите дейности и за да отговаря на променящите се потребности на потребителите ни.

Какво можете да очаквате от нас

Ние:

- Ще се отнасяме с уважение и търпение към вас;
- Ще се държим професионално и ще отговаряме на въпросите ви точно и ясно в кръга на своята компетентност;
- Ще бъдем честни с вас и ще се стремим да вникнем в проблема ви, като предложим най-оптималното решение;
- Ще спазваме стриктно предварително обявеното приемно време;

- Ще предоставяме услугите в нормативно определените срокове, а при възможност и предсрочно;
- Ще се стараем обстановката, в която предоставяме услугите да е приветлива и предразполагаща;
- Ще изискваме от нашите служители да се въздържат от предубеденост или пристрастие чрез думи или поведение;
- Ще се стремим да разширяваме начините за достъп и предоставянето на информация и услуги.

Вашите отговорности към нас

Очакваме от вас:

- Да се отнасяте с уважение към нас и да не проявявате агресивно поведение. Ако отправяте заплахи или поведението ви е неадекватно, ще ви помолим да напуснете местата за прием;
- Да бъдете внимателни и търпеливи към останалите ни клиенти;
- Да спазвате предварително обявеното приемно време на административните звена, които предоставят услуги;
- Да ни предоставяте информацията, която ни е необходима за изпълнение на исканата от вас услуга, както и да ни уведомявате своевременно за настъпилите промени;
- Да се отнасяте позитивно и с доверие към възможностите , които ви дават предоставяните услуги или информация.

ПРИ НАС МОЖЕТЕ ДА ПОЛУЧИТЕ СЛЕДНИТЕ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ:

I. ГРАЖДАНСКО СЪСТОЯНИЕ

1. Издаване на удостоверение за наследници.
2. Удостоверение за идентичност на имена.
3. Издаване на удостоверение, че липсва съставен акт за гражданско състояние.
4. Съставяне на акт за раждане и издаване на удостоверение за раждане-оригинал.
5. Издаване на удостоверение за раждане-дубликат.
6. Съставяне на акт и издаване на удостоверение за сключен граждански брак-оригинал.
7. Издаване на удостоверение за сключен граждански брак-дубликат.
8. Съставяне на акт за смърт и издаване на препис-извлечение.
9. Повторно издаване на препис-извлечение от акт за смърт.
10. Издаване на удостоверение за семейно положение.
11. Издаване на удостоверение за родствени връзки.
12. Заверка на покана-декларация за частно посещение на чужденец в Република България.
13. Заверка на покана-декларация за частно посещение в РБ на лице, живеещо в чужбина, на което родителите или един от тях са от българска народност.

14. Легализация на документи по гражданско състояние за чужбина.
15. Справка по заявление за промяна на постоянен адрес .
16. Отбелязвания,допълвания и поправки в актовете за гражданско състояние.
17. Възстановяване или промяна на име на бълг. граждани,на които принудително са променени имената
18. Отразяване на промяна на име в регистрите по гражданско състояние.
19. Заверка на декларация за осигурено жилище и издръжка на постоянно пребиваване на чужденец в РБ.
20. Справки по регистрите за гражданско състояние.
21. Учредяване на настойничество и назначаване на попечител, и издаване на удостоверение.
- 22.Промяна и вписване на данни в актове по гр.състояние при условията на чл.76 от ЗГР.
- 23.Заверка на заявление за издаване на док. за самоличност.
24. Издаване на други видове удостоверения по Гражданско състояние по искане на граждани.
25. Преписи от документи.

II. УСТРОЙСТВО НА ТЕРИТОРИЯТА /ТСУ/

- 1.Издаване на скица за недвижим имот.
2. Издаване на скица за недвижим имот с указан начин на застрояване.
3. Презаверяване на скици,от издаването на които са изтекли 6 месеца.
4. Одобряване /съгласуване/ на проекти.
5. Издаване на разрешение за строеж на сгради, постройки, съоръжения и инсталации.
- 6.Издаване на разрешение за строеж на ограда.
- 7.Издаване на разрешение за поставяне на временни постройки и съоръжения.
8. Издаване на разрешение за преустройство на сгради и постройки.
9. Издаване на разрешение за възстановяване на сгради и постройки.
10. Издаване на разрешение за извършване на основен ремонт на сгради и постройки.
11. Издаване на разрешение за събаряне и премахване на жилищна сграда извън случаите, когато това се налага във връзка с нов строеж.
12. Процедура – разглеждане, одобряване и обявяване на ПУП по искане на физически или юридически лица.
13. Разглеждане и одобряване на проект за изменение на регулацията по молба на всички заинтересовани собственици/§ 8 от ЗУТ/.
14. Изменение на влезли в сила подробни устройствени планове /за застрояване и за регулация/ и планове за вертикал. Планиране.
15. Допълване/поправка/на одобрен кадастрален план.
16. Писмо до съда за издаване на изпълнителен лист за вземания по влязла в сила оценка.
17. Изменение и отмяна на влязла в сила заповед за отчуждаване и обезщетяване и нова оценка на отчужден недвижим имот.
18. Извършване на нова оценка на недвижим имот, отчужден по реда на ЗУТ.
19. Издаване на удостоверения за факти и обстоятелства по устройство на територията.

20. Заверяване на преписи от документи и на копия от планове и документацията към тях.
21. Отразяване в разписния списък към кадастралния план на промени в собствеността на недвижими имоти, настъпили след одобряването му.
22. Премахване на строежи, които са негодни за ползване, застрашени са от самосрутване или са вредни в санитарно хигиенно отношение.
23. Издаване на заповед за прокарване на временен път.
24. Установяване право на преминаване през чужд имот за определен срок.
25. Осигуряване на свободен достъп до чужд имот.
26. Заповед за отчуждаване на недвижими имоти за стр-ство с определяне на начина и сроковете за обезщетяване на правоимащите.
27. Техническо становище за приемане на обекти, преустройство или ново строителство.
28. Удостоверение за ползване на обект по предназначение.
29. Презаверяване разрешение за строеж / когато разрешението за строеж е загубило действието си в едногодишния срок по смисъла на чл.153, ал.2 и чл.153, ал.3 от ЗУТ.
30. Преодобряване на архитектурни проекти, включително преиздаване разрешение за строеж, изгубили правно действие след едногодишния срок по смисъла на чл.153, ал.2 и чл.153, ал.3 от ЗУТ.
31. Одобряване на екзекутивни проекти, на основание чл.175, ал.1 от ЗУТ.
32. Издаване Разрешения за прокопаване / за външно кабелно електрозахранване, външно кабелно телефонно захранване, за прокопаване ВиК отклонения към сградата/.
33. Издаване на разрешение за поставяне на рекламни информационни елементи.
34. Разглеждане на проекти за рекламни табели и издаване на разрешения за монтаж.

III. ТЪРГОВИЯ

1. Категоризиране на заведения за хранене и развлечения, хотели и други места за настаняване.
2. Вписване в регистъра на търговските и туристически обекти и издаване на разрешение за извършване на търговска дейност на територията на Общината.
3. Издаване на разрешение за търговия на открито.
4. Издаване на разрешение за ползване на тротоарно право.
5. Издаване на справка от отдел ТТ по искане на физически и юридически лица.
6. Приемане и обработка на документи за изготвяне на разрешение за продажба на тютюневи изделия.
7. Изготвяне на разрешение за продажба на продукти от грозде, дестилати и спиртни напитки.

IV. ОБЩИНСКА СОБСТВЕНОСТ И ТРАНСПОРТ

1. Справки за наличие на акт за общинска собственост, на реституционни претенции или на възстановена собственост.
2. Издаване на акт за общ. собственост на други общини за имотите им на територията на община Опака.
3. Заверка на молба декларация за обстоятелствена проверка.

4. Настаняване под наем в общински жилищни имоти.
5. Настаняване под наем в общински нежилищни имоти.
6. Изготвяне на договори за общинско имущество.
7. Съгласуване на маршрутни разписания за междуселищни линии в рамките на областта.
8. Възлагане на превози по утвърдени транспортни схеми.
9. Съгласуване на маршрутни разписания за специализиран превоз на пътници.
10. Издаване на копия от документи.
11. Справки по искане на физически, юридически лица и адвокати.

V. СЕЛСКО СТАПАНСТВО И ЕКОЛОГИЯ

1. Издаване на разрешение за сеч на дървета.
2. Издаване на разрешително за събиране, транспортиране, съхранение или обезвреждане на строителни и битови отпадъци.
3. Регистриране на кладенци за собствени потребности
4. Установяване на нарушения и оценка на щети на селскостопанска продукция по чл.12,18,20 и 41 от ЗОСИ
5. Издаване на свидетелство за собственост на едър добитък
6. Регистрация на кучета.
7. Заверка на анкетни карти на земеделски производители.
8. Вписване в регистъра за упражняване на частна ветеринарномедицинска практика и издаване на удостоверение
9. Заверка на “Регистър за покупка и внос на отпадъци от черни и цветни метали” и “Регистър за продажбите и износа на отпадъци от цветни и черни метали”
10. Регистрация на собственици на пчелни семейства.

VI. ДРУГИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

1. Удостоверяване на подписите на частни документи, които са едностранни актове и не подлежат на вписване /нотариална заверка/.
2. Удостоверяване верността на преписи и извлечения от документи и книжа /нотариална заверка на копие/.
3. Вписвания в регистъра на признатите изповедания .
4. Справка и издаване на документи от архива.
5. Документи за пенсиониране на лицата по чл.2, ал.1 от ЗСПЗЗ.
6. Адресна регистрация.
7. Ксерокс услуга.
8. Факс услуга.
9. Изготвяне на некролог.
10. Образци и формуляри.
- 11 Издаване на копия от документи.
12. Ползване на зали общинска собственост и средства за подслон -общинска хижа ”3-ти март “ – с. Г.Абланово
13. Издаване на други видове удостоверения, неупоменати по видовете услуги.

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

- Закон за администрацията;
- Закон за местното самоуправление и местната администрация;
- Закон за административното обслужване на физическите и юридическите лица;
- 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 устройство 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;
- Закона за водите;
- Закон за общинската собственост;
- Закона 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.

По - важни наредби:

- Наредба за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги ;
- Наредба за реда на придобиване, управление и разпореждане с общинско имущество;
- Наредба за опазване на обществения ред и поддържане на чистотата и безопасността на територията на община Опака;
- Наредба за концесиите;
- Наредба за рекламната дейност;
- Наредба за търговската дейност;
- Наредба за пожарната безопасност;
- Наредба за управление на общинските пътища;
- Наредба за деловодната и документационната дейност на община Опака

Предоставяне на информация и консултации

Периодично актуализираме информацията във връзка с нашите дейности по предоставяне на услуги чрез:

- информационното табло на партерния етаж в сградата на общината и на етажите където се извършват съответните услуги;
- интернет страницата на общината – [www.opaka@bg](http://www.opaka.bg)

Консултации можем да ви предоставим – лично или по телефона, в рамките на установеното приемно време на административните ни звена.

Какви са ползите за вас:

- Получавате пълна, точна и ясна информация за дейностите на общинската администрация и предоставяните услуги;
- Ако въпросите, които ни поставяте не са в кръга на нашата компетентност, ние ще ви насочим към кого следва да се обърнете;
- Ако отговор по ваша жалба или молба е неясен или не ви удовлетворява, ние ще го преразгледаме и ще направим по-подробно и ясно изложение, в рамките на компетенциите си и нормативните изисквания.

Можете да се свържете с нас като:

- позвъните на телефон 06039 / 24 21 в рамките на работното време на общинската администрация –от 8,00 ч. до 17,00 ч. ;
- изпратите вашето писмо на факс 06039 / 24 21 или на e-mail: obstinaopaka@abv.bg.

Когато ни посетите:

- Служителите ще си носят табелки с имената и ще ви поздравят дружелюбно и делово
- Ако не е необходимо предварително записване за прием, служителите ни ще Ви приемат и обслужат по възможност в рамките на 10 мин;
- Ако имате предварително уговорена среща, ще се стараем да Ви приемем в уговорения час;
- Ако е необходимо да ни посетите отново, ще се постареем това да стане във възможно най-кратък срок.

Когато ни пишете:

- Адресирайте писмата си на адрес: 7840 , г. Опака, област Търговище, ул.”Съединение “ №3
- Можете да получите информация по телефон, дали сме получили писмото или факса ви, с какъв номер и на коя дата е регистрирано при нас;

Когато Ви пишем:

- Ще адресираме писмата на адреса, който сте ни посочили;
- Ще се стараем да бъдем точни и изчерпателни в отговорите си;

- Ще ви уведомяваме, когато сме пренасочили към съответните компетентни органи вашите предложения, сигнали, жалби или молби.

Когато предоставяме услугите, от които се нуждаете:

- Можете да разчитате на равнопоставено, честно, открито и любезно отношение;
- Ще актуализираме своевременно информацията за предоставяните от нас услуги по начини удобни и достъпни за вас;
- Ще разширяваме възможностите за достъп до административните ни услуги;
- Ще проучваме и анализираме вашите предложения за подобряване на административното обслужване и достъпа до административни услуги, като приложимите ще намерят отражение в работните процеси на административните звена.

Очакваме да бъдете активни и искрени в подготвяните и провеждани от нас анкети за обратна връзка с потребителите.

Ако не сте доволни:

- От изпълнението на стандартите за обслужване;
- От отношението на конкретен наш служител;
- Или имате други оплаквания.

Молим Ви, уведомете ни, сигнализирайте за нередностите !

като подадете писмена жалба, оплакване или възражение до кмета на община Опака.

Полезна информация !

Работно време на Общинска администрация :

всеки работен ден: от 8,00 ч до 12,00 ч и от 13,00 ч до 17,00 ч

Приемно ден на кмета на общината:

Петък: от 9,00 ч до 12,00 ч.

Приемен ден на зам.кмета на общината:

Всеки работен ден от 14.00ч до 17,00 часа

Приемен ден на Секретаря на общината:

Всеки работен ден от 9,00 до 12, 00 часа

Допълнителна информация за Хартата

Тази Харта е утвърдена от Кмета на община Опака със Заповед № РД-09-104 от 26.02.2007 год. и е публикувана в интернет страницата на общината: www.opaka.bg

Тя ще се преразглежда и актуализира периодично, съобразно настъпили устройствени изменения и допълнения в дейността на общинската администрация и в отговор на изискванията на клиентите ни.