



ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ
2800 гр. Сандански, тел.: 0746/89099, факс: 0746/89055

ХАРТА НА КЛИЕНТА

И СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ



гр. Сандански, 2015 г.
www.sandanskibg.com

ОБЩИНА САНДАНСКИ

ХАРТА НА КЛИЕНТА И СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

*“Гражданинът може всичко,
което не му е забранено от Закона,
а чиновникът само онова,
което Законът изрично предвижда”*

Община Сандански е разположена в Югозападна България и е една от административно – териториалните единици на територията ѝ, в която се осъществява местното самоуправление. В състава на общината влизат 54 населени места – 52 села и 2 града. Двадесет и три от тези населени места са със статут на кметства, където кметът се избира пряко от населението – гр. Мелник, с. Враня, с. Вълково, с. Дамяница, с. Джигурово, с. Калиманци, с. Катунци, с. Ласкарево, с. Лебница, с. Левуново, с. Лешница, с. Лиляново, с. Ново Делчево, с. Петрово, с. Пирин, с. Плоски, с. Поленица, с. Склаве, с. Спатово, с. Струма, с. Хотово, с. Хърсово, с. Яново, а в останалите тридесет се назначават кметски наместници – с. Белевехчево, с. Бельово, с. Бождово, с. Виногради, с. Вихрен, с. Голем Цалим, с. Голешово, с. Горна Сушица, с. Горно Спанчево, с. Дебрене, с. Долени, с. Златолист, с. Зорница, с. Кашина, с. Ковачево, с. Кръстилци, с. Кърланово, с. Ладарево, с. Лехово, с. Лозеница, с. Любовище, с. Любовка, с. Малки Цалим, с. Ново Ходжово, с. Пиперица, с. Рожен, с. Стожа, с. Сугарево, с. Храсна, с. Черешница.

Общинската администрация осигурява изпълнението на законите, подзаконовите нормативни актове, решенията на Общинския съвет, подпомага Кмета на Общината при осъществяване на неговите правомощия, осигурява технически дейността му, подпомага Общинския съвет и осигурява дейността му, извършва дейност по административното обслужване на гражданите, физическите и юридическите лица.

Общинската администрация при осъществяване на своята дейност се ръководи от принципите на *законност, равнопоставеност, прозрачност, достъпност, отговорност, координация и ефективност*. Следвайки тези принципи, ние предлагаме на Вашето внимание настоящата Харта на клиента и стандарти за административно обслужване.

Основните цели, които си поставяме са:

- ▶ *да подобрим достъпа до услуги:* подробно ще Ви информираме за Вашите права, за това откъде и как можете да получите съответната административна услуга;
- ▶ *да организираме комплексно административно обслужване като намалим личните Ви разходи и времето за получаване на услугата;*
- ▶ *да постигнем високо качество на предоставената административна услуга;*
- ▶ *да постигнем прозрачност и отзивчивост и осигурим добро отношение, желание за съдействие от добре информирани и компетентни служители;*
- ▶ *да провокираме и насърчим свободно да изкажете мнението си за получаваните от Вас услуги.*

За постигането на тези цели ние се задължаваме:

- ▶ да предоставим исканите от Вас услуги в съответствие с нашите стандарти на обслужване;
- ▶ да предоставим ясна, достъпна, пълна и точна информация;
- ▶ да се държим професионално и да се отнасяме с уважение към всеки от Вас;
- ▶ да Ви осигурим лесно разбираем и достъпен начин да предоставяте Вашите коментари, мнения, оплаквания и похвали от качеството на административното обслужване.

В замяна очакваме от Вас:

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

Вие можете да се свържете с нас, да получите информация и да изразите Вашите мнения като:

- ▶ посетите Общинска администрация или ни пишете на адрес: гр.Сандански, 2800, област Благоевградска, бул. “Свобода” №14;
- ▶ да се обадите на телефон: 0746/89099, 0882/811999 или изпратите Вашето писмо на факс: 0746/89055, 0882/811955;
- ▶ подробности за предоставяните от нас административни услуги можете да получавате всеки работен ден от 8.00 до 17.00 часа; обедната почивка на служителите е от 12.00 до 13.00 часа;
- ▶ може да изразите Вашето мнение писмено и да го пуснете в Кутията за предложения и жалби, намираща се във фоайето на сградата на администрацията;
- ▶ да изпратите Вашето писмо на e-mail: oba_sandanski@abv.bg
- ▶ Община Сандански дава възможност на своите граждани да се информират своевременно за всяка новост от дейностите си в своята интернет страница www.sandanskibg.com.

За нас е важно да получаваме Вашите мнения, предложения и оплаквания, за да можем да анализираме получената информация, да отстраняваме нередностите и да подобряваме 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.

Ако имате оплаквания подайте Вашата жалба срещу незаконни или неправилни, или пораждащи съмнения за корупция действия или бездействия на служители от администрацията на адреса на общината: гр. Сандански, бул. „Свобода” №14, на e-mail: oba_sandanski@abv.bg , или в намиращата се в Административния център – „Кутия за мнения, препоръки и оплаквания”, адресирани до Кмета на Общината. Ние ще направим проверка и ще Ви отговорим писмено на посочените от Вас координати.

Постъпили анонимни сигнали, препоръки, оплаквания или жалби не се разглеждат.

ЗА ВАС Е ВАЖНО ДА ЗНАЕТЕ, ЧЕ при предоставянето на административните услуги ние се ръководим от следните нормативни документи:

- Закон за административното обслужване на физическите и юридическите лица;

- Закон за административните нарушения и наказания;
- Закон за административното производство;
- Закон за администрацията;
- Закон за държавния служител;
- Закон за защита на личните данни;
- Закон за достъп до класифицираната информация;
- Закон за сигналите, жалбите, предложенията и молбите;
- Закон за ограничаване на административното регулиране и административния контрол върху стопанската дейност;

- Закон за отговорността на държавата за вреди, причинени на граждани;
- Закон за собствеността и ползването на земеделски земи;
- Закон за възстановяване на собствеността върху горите и земите от горския фонд;

- Закон за опазване на земеделските земи;
- Закон за подпомагане на земеделските производители;
- Закон за устройство на територията;
- Закон за кадастъра и имотния регистър;
- Търговски закон;
- Закон за арендата в земеделието;
- Закон за задълженията и договорите;
- Закон за собствеността;
- Закон за общинската собственост;
- Закон за държавната собственост;
- Закон за опазване на околната среда;
- Закон за опазване на селскостопанското имущество;
- Закон за пчеларството;
- Закон за животновъдството;
- Закон регистрация на земеделска и горска техника;
- Закон за туризма;
- Закон за местните данъци и такси;
- Закон за местното самоуправление и местната администрация;
- Закон за виното и спиртните напитки;
- Закон за тютюна и тютюневите изделия;
- Закон за наследството;
- Закон за общинския бюджет;
- Закон за българските документи за самоличност
- Закон за гражданската регистрация;
- Закон за вероизповеданията;
- Семейен кодекс;
- Закон за убежището и бежанците;
- Правилници;
- Наредби;
- Тарифи и др.

Ние се ангажираме да съблюдаваме Вашите права, посочени в цитираните документи. Убедени сме, че за постигането на добри резултати е необходимо Вие да спазвате възложените Ви с тях задължения.

За всяка административна услуга Ви предлагаме конкретен и пълен стандарт. 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.