



ОБЩИНА АРДИНО ОБЛАСТ КЪРДЖАЛИ

УТВЪРЖДАВАМ!

(инж. ИЗЕТ ШАБАН)

КМЕТ НА ОБЩИНА АРДИНО

(заповед № 218/18.04.2022 г.)



ХАРТА НА КЛИЕНТА

И

СТАНДАРТИ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ – АРДИНО

ВЪВЕДЕНИЕ

Основната цел на настоящата Харта на клиента е да подобри достъпа и качеството на административните услуги, предлагани от администрацията. Тя не е нормативен акт и не създава юридически права, а представлява наръчник за по-добро и по-качествено административно обслужване на потребителите. Предназначението ѝ е да помогне на гражданите да се запознаят по-подробно със статута на общинската администрация; устройството, функциите и видовете услуги, предлагани от общинската администрация; да се запознаят с техните права и да ги защитават по-добре; да изискват по-добро обслужване и зачитане на правата им от служителите.

От друга страна хартата подпомага и работата на служителите в администрацията чрез по-ясното дефиниране на предоставяните от нея услуги, насърчава ги към по-любезно и отзивчиво поведение.

1. КАНАЛИ ЗА ПОЛУЧАВАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ

Всяко юридическо или физическо лице може да получи информация чрез следните канали:

1. Деловодството на общината, който се намира на адрес: гр. Ардино, ул. “Бели брези”, № 31, ет. 1
2. Един централизиран телефонен номер за информация и консултации 03651/42 38
3. Поща
4. Бланки и брошури
5. Информационно табло
6. Интернет портал - <http://www.ardino.bg>
7. Електронна поща: ardino@abv.bg
8. Факс – 03651/25 68

Работното време на администрацията е от 8,00 ч. до 12,00 ч. и от 13,00 ч. до 17,00 ч. всеки работен ден.

2. ПРАВОМОЩИЯ НА КМЕТА НА ОБЩИНАТА И СТРУКТУРА НА ОБЩИНСКАТА АДМИНИСТРАЦИЯ

2.1. Правомощия на кмета на общината

Кметът на общината:

1. Е орган на изпълнителната власт в общината, а кметът на кметство – в съответното кметство.
2. В своята дейност се ръководи от Конституцията и законите на Република България, от актовете на Общинския съвет и от решенията на населението.
3. Внася проект за бюджет на общината за утвърждаване от ОбС.
4. Разработва проект за структура и численост на общинската администрация, в т.ч. и за кметствата.

5. Утвърждава длъжностното разписание и длъжностните характеристики на служителите в общинската администрация;

6. Осъществява правомощията на орган по назначаване на държавните служители по Закона за държавния служител и правомощията на работодател по трудовите правоотношения по Кодекса на труда;

7. Командирова със заповед служителите и работещите по трудово правоотношение в общинската администрация в страната и в чужбина;

8. Изготвя предложения относно реда и условията за създаване, преобразуване и прекратяване на търговски дружества с общинско участие.

9. Предлага представители на общината в търговски дружества с общинско участие по реда и условията, определени от ОбС, както и форми на общинско сдружение и представители на общината в тях.

10. Възлага, организира и внася за приемане в ОбС проекти на стратегии, прогнози и планове за развитие на общината.

11. Сключва договори със специалисти и експерти за подпомагане работата на ОА.

12. Утвърждава общинската транспортна схема;

13. Отдава под наем общински жилища.

14. Извършва продажби на жилища от общинския фонд на граждани по ред и начин определен от Общински съвет.

15. Взема решения свързани с придобиването, управлението и разпореждането с общинското имущество по ред определен от Общински съвет.

16. Отговаря за опазването и защитата на държавната и общинската собственост на територията на общината;

17. Осъществява контрол по законосъобразност върху актовете на кметовете на кметствата и кметските наместници, в случаите, когато им е делегирал свои функции.

18. Осъществява контрол за законосъобразността на актовете на кметовете и кметските наместници при изпълнение на техните правомощия по чл.46, ал.1 от ЗМСМА.

19. Одобрява реда и условията за организационно-техническото обслужване на Общински съвет и съвместната му дейност с Общинска администрация.

20. Организира отбранително-мобилизационната подготовка на населението, ръководи защитата му при бедствия и аварии и отговаря за спазването на обществения ред;

21. Внася информация за текущо изпълнение на бюджета за първото шестмесечие и годишен отчет по пълна бюджетна класификация.

22. Утвърждава образец на печат на общината и кметствата;

23. Изпълнява и други правомощия, възложени със закон или с друг нормативен акт.

24. В изпълнение на своите функции, които са от неговата обща компетентност по силата на закона, може да делегира изрично и писмено отделни свои правомощия на заместник-кметовете на общината, ако не противоречи на закона.

2.2. Структура и дейност на общинската администрация

Според характера на дейността, която извършва Общинска администрация - град Ардино с обща численост на персонала 131 щатни бройки е структурирана в 2 дирекции, 9 отдела и 1 сектор.

Дирекция „Обща администрация” осигурява технически дейността на кмета на общината и Общинския съвет като извършва дейности по административното обслужване на граждани и юридически лица. Общата администрация е организирана в два отдела:

1. Отдел „Гражданска регистрация и административно обслужване”;

2. Отдел „Финансово-счетоводна дейност”;

3. Отдел „Правно и нормативно обслужване”;

Отдел „Гражданска регистрация и административно обслужване” изпълнява следните функции:

Организира деловодното обслужване на ОбС–Ардино и Общинска администрация, подготовка на заседания на ОбС-Ардино и изготвя протоколите от заседанията.

Осъществява цялостно ръководство и работа по поддържане и функциониране на ЕСГРАОН в общината.

Осъществява компетентното проучване и решаване на постъпили молби, жалби, сигнали и постъпили предложения на граждани, като ги картотекира по срок, изпълнява и поддържа актуални справки за степента на изпълнение.

Осъществява адресна регистрация на населението в населените места на общината.

Осигурява организационно-техническата подготовка по провеждане на изборите, преброяванията и местните референдуми.

Води регистър за регистрация на вероизповеданията осъществяващи дейност на територията на община Ардино.

Осъществява дейности и подпомага органи по настойничество и попечителство в общината.

Организира провеждането на граждански ритуали и обреди.

Води регистрите по гражданско състояние в община Ардино и отговаря за поддържане на актуална информация в тях, както и тяхното правилно опазване и съхранение.

Извършва легализация на документи, необходими в чужбина.

Приема и обработва документи за установяване на българско гражданство.

Отдел „**Финансово-счетоводна дейност**” изпълнява следните функции:

Съставя бюджета на община Ардино и второстепенните разпоредители.

Контролира събираемостта на местните приходи.

Осъществява контрол върху спазването на финансовото и бюджетната дисциплина и дава методически указания при изготвяне на отчетите за изпълнение на бюджета.

Изготвя обобщени счетоводни отчети на приходите и разходите по пълна бюджетна класификация.

Контролира целесъобразното изразходване на финансови средства от общинските бюджети осъществява контрол по изпълнението на бюджета по приходна и разходна част съгласно утвърдения бюджет.

Организира, контролира дейността и води отчет по използването и съхранението на стоково материални ценности и дълготрайни активи.

Изготвя длъжностно и поименно разписание на общинската администрация.

Изготвя и представя месечни и тримесечни статистически отчети и баланс на общината.

Отдел „**Правно и нормативно обслужване**” изпълнява следните функции::

Осъществява правното обслужване и защита на общината.

Осигурява с правни средства спазването на законността и ефективното протичане на административната и стопанска дейност в община Ардино;

Съдейства за законността и правовия ред, за опазване на собствеността и имуществото, за правилното протичане на договорната дейност, спазване на трудовото законодателство, за повишаване ефективността от стопанската и друга дейност на общината, участва във всички конкурси и търгове, провеждани от общината и др. в случаите, предвидени в закон;

Осъществява процесуално представителство на общината пред съдилища в страната (районни, окръжни, апелативни, ВАС, ВКС), прокуратурата, Областна дирекция “Полиция”, арбитражен съд, Комисията по защита на конкуренцията и др., изготвя жалби, становища, молби, възражения по образуваните съдебни дела;

Дирекция “**Специализирана администрация**” подпомага и осигурява осъществяването на правомощията на кмета на общината, кметовете на кметства и кметските наместници и е организирана в пет отдела и един сектор.

1.Отдел „Местни данъци и такси”

2.Отдел”Архитектура, благоустрояване и общинска собственост”

3.Отдел “Инвестиционни проекти”

4. Отдел “Стопанска и икономическа политика”

5.Отдел”Образование, култура и спорт”

6.Отдел „Екология и опазване на околната среда”

Отдел „**Местни данъци и такси**” изпълнява следните функции:

Установява и събира местните данъци и такси.

Изготвя предложения до общински съвет за промени в Наредбата за определянето и администрирането на местни такси и цени на услуги и Наредбата за определяне размера на местните данъци през 2008 г. на територията на община Ардино по чл.9 от Закона за местните данъци и такси и тарифата към нея;

Съдейства за подготовката на план-сметките и калкулациите на разходите при определяне размерите на местните такси и цени на услуги, предоставяни от общината;

Организира изготвянето и изпращането на съобщенията на задължените лица за дължимите суми;

Събира определената с решение на Общинския съвет такса за битови отпадъци на територията на общината.

Отдел **"Архитектура, благоустрояване и общинска собственост"** изпълнява следните функции:

Възлага и прилага проекти за териториално-устройствени и градоустройствени планове в общината и всички изменения свързани с тях.

Изготвя и прилага годишни, средносрочни и дългосрочни инвестиционни програми и стратегии свързани с икономическото развитие на община Ардино.

Разработва архитектурно-устройствени планове по изграждане, преустройство и развитие на населените места в община Ардино и свързаните с тях мероприятия по изграждане на комуникационно-транспортни и съобщителни системи, селищни центрове, инженерно-техническа инфраструктура и благоустрояване, опазване на околната среда.

Изработва проекти и тръжни книжа, необходими при кандидатстване за финансиране и подготовка на тръжна документация при строителство, ремонти поддръжка на общински обекти и съоръжения.

Поддържа информационен регистър на терените, сградите и съоръженията и извършва услуги чрез използване на геодезическо звено.

Издава скици с визи и одобрява архитектурни проекти за жилищни, вилни, обществени, производствени сгради и проекти за гаражи, стопански постройки, летни кухни, сезонни сгради, огради и временни павилиони.

Подготвя преписки и извършва всички процедури и промени на пред-назначението на земеделски земи по ЗОЗЗ и земи от горски фонд по Закона за горите.

Допълва кадастрални планове във връзка с ЗСПЗЗ в строителните граници на населените места.

Открива и отстранява нарушенията по Закона за устройство на територията и контролира изпълнението на актовете по този закон.

Координира и контролира изграждането и поддържането на единната инфраструктура с общинско значение, реконструкцията и модернизацията на изградените благоустройствени комунални и сградни фондове, осигурява извършването на аварийно-възстановителни работи и текущи ремонти на обекти с общинско значение.

Организира дейността по издирване и актуване на имоти общинска собственост. Изпълнява дейността по деактуването и актуването на имоти преминаващи в собственост на общината със закон.

Поддържа цялостната документация за общинската собственост.

Контролира ефективно използване на общинската собственост. Прави предложения за създаване и закриване на общински фирми.

Създава и съхранява технически архив.

Изготвя програми и проекти за управление на околната среда.

Анализира информацията за състоянието на околната среда и предлага решение за подобряването ѝ.

Съвместно с държавните контролни органи извършват рутинни или предизвикани проверки за замърсявания на околната среда.

Поддържа картотека на налични сметища на територията на община Ардино, тяхното състояние и начин на обслужване.

Ежегодно в края на годината се представя списък в Данъчна служба за обслужваните домакинства за отчисления на такса за битови отпадъци.

Отдел **“Инвестиционни проекти”** изпълнява следните функции:

Подпомага развитието на общината чрез привличане и използване на средства от структурните фондове на Европейския съюз.

Подготвя стратегии и програми за устойчиво развитие на общината.

Проучва възможностите за откриване на източници за финансиране развитието на общината.

Разработва проекти – финансирани от източници извън държавния бюджет.

Работи за привличане на нови инвестиции в общинската икономика и за интегриране на усилията на всички звена и на всички нива за нейното стабилизиране и по-нататъшно развитие.

Проучва, разработва и координира анализите и проучванията за развитието общината.

Организира и координира сътрудничеството на общината с неправителствените организации.

Оказва консултантска дейност на граждани при разработване на проекти.

Запознава обществеността със стартирала програми и с възможностите за включване и участие.

Отдел **“Стопанска и икономическа политика”** изпълнява следните функции:

Извършва дейности по регистрация и категоризация на търговските обекти в общината

Организира, координира, контролира и ръководи дейности по контрола върху фирми и търговски обекти на територията на общината.

Прави предложение за транспортна схема на общината и контролира изпълнението ѝ.

Организира, координира и контролира дейности на общински пазари.

Организира и контролира отдаването под наем на земеделските земи от ОбПФ.

Организира и ръководи дейността по регистрация на тютюнопроизводителите, земеделската и горска техника.

Извършва дейности по издаване на лицензи и разрешения в предвидените в нормативни документи случаи и контролира спазването им.

Отдел **“Образование, култура и спорт”** изпълнява следните функции:

Ръководи образователната и културната политика на общината в съответствие със законите и решенията на ОбС-Ардино.

Осигурява задължителното обучение на децата до 16 годишна възраст.

Създава условия за столово хранене, общезития, отдих, спортна база и транспорт за децата, учениците и учителите на територията на общината.

Осигурява финансови средства за изпълнение на държавните образователни изисквания, както и финансовото осигуряване на всички раздели на учебния план за общинските детски градини, училища и обслужващи звена.

Осигурява средствата за издръжката, изграждането, обзавеждането и основния ремонт на училищата, детските градини и обслужващите звена.

Осигурява стипендии и специални помощи на ученици.

Ежегодно разработва и оптимизира училищната мрежа на учебните заведения, детски градини и обслужващите ги звена.

Периодически контролира средната месечна посещаемост на децата в ЦДГ, на учениците в ПИГ и извънкласните форми в Общински детски комплекс.

Подпомага любителското художествено творчество и работата в читалищата на територията на община Ардино.

Подпомага културния обмен на регионално, национално и международно равнище.

Поддържа и опазва паметниците на културата в община Ардино.

Подпомага развитието и организацията на спортните дейности.

Отдел **„Екология и опазване на околната среда”** изпълнява следните функции:

Изготвя или участва в изготвянето на програми, стратегии и планове за устойчиво развитие по отношение на околната среда;

Участва в разработването, провеждането и контрола на мероприятията, касаещи опазването и възстановяването на природата и екологичната политика на територията на общината;

Координира дейността на общинската администрация в областта на екологията с РИОСВ, ХЕИ, ДВСК, РДНСК, РДВР, както и с неправителствените екологични и природозащитни организации и движения, частните и държавни фирми и със специалисти в областта на екологията;

Контролира екологичното състояние на общината;

Изготвя задания на проекти за озеленяване;

Въвежда и ръководи ефективна система за управление на отпадъците.

Подготвя договорите за дейността по сметосъбирането, сметоизвозването, поддържането на депата за твърди отпадъци и осигурява контрол по същата дейност;

Участва в изготвянето на графици за измиване на улици и площади, метене, снегопочистване, сметоизвозване и др., както и контролира тяхното изпълнение;

Упражнява редовен контрол по опазване на чистотата и зелените площи, стопанисване на зелените площи от граждани, физически и юридически лица;

Изготвя и реализира програма за решаване на проблемите, свързани с бездомните кучета;

Разяснява, предупреждава и осведомява широката общественост по отношение на всички дейности, намерения и последствия, спрямо компонентите на околната среда и проблемите, свързани с тях, чрез всички средства за масова информация;

3. АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

3.1. Административна услуга съгласно чл.3 от ЗОФЮЛ е:

1. Издаване на актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;
2. Издаване на актове, с които се признава или отрича съществуването на права и задължения;
3. Извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице.
4. Консултациите относно административно-правен режим, които се дават по силата на нормативен акт.
5. Консултациите, свързани с издаване на административен акт или извършване на друга административна услуга;
6. Експертните, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължение на администрация на държавен орган или от овластена организация.

3.2. Ред за извършване на административната услуга

Административната услуга се извършва по искане на заинтересованото лице.

Искането може да бъде заявено устно или в писмена форма лично, чрез упълномощен представител на заинтересуваното лице или по друг начин, който дава възможност за установяване на самоличността на заявителя, когато това е необходимо.

Искането може да се заяви устно, когато има установен ред за регистрация на устно направени заявления и/или административната услуга позволява да бъде извършена веднага. В случаите на отказ да бъде регистрирано или незабавно удовлетворено искането, заинтересуваният гражданин или юридическо лице може да подаде писмено заявление.

3.3. Срок за извършване на административната услуга

1. Административна услуга, за която няма предвиден срок за извършване, се извършва при възможност веднага, но не по-късно от 3 работни дни;
2. Седем дни – при произнасяне по искане за издаване на акт;
3. Четиринадесет дни – при искане за достъп до обществена информация;
4. Един месец – когато извършването на услугата налага установяването на факти и обстоятелства, изискващи проверка, събиране на сведения или проучвания;
5. Специфични срокове – посочват се изрично в специален закон.

3.4. Форма за предоставяне на административна услуга

Административната услуга може да бъде извършена като устна справка, експертиза, устна или писмена консултация, издаване на удостоверение, схема, чертеж, скица или друг документ, материални действия и в друга подобна форма.

Административната услуга се извършва в исканата форма, освен ако нормативен акт предвижда тя да се извърши в определена форма.

3.5. Отказ от извършване на административна услуга

Извършването на административна услуга се отказва с мотивиран акт.

Отказът да се извърши административна услуга се съобщава в 3-дневен срок от издаването на акта чрез уведомяване на заинтересуваното лице, а когато адресът му не е известен или то не живее на посочения адрес - чрез поставяне на съобщение на таблото за обявления на общинската администрация или по друг обичаен начин.

По искане на заинтересуваното лице може да му бъде предоставено копие от мотивирания отказ. Отказ е налице и когато административната услуга не е извършена в исканата форма.

Непроизнасянето в срок по искане за извършване на административна услуга се смята за мълчалив отказ тя да бъде извършена.

Мълчалив отказ е налице и когато извършващият административната услуга не определи в срок или не осигури на определеното от него място и време административно обслужване в случаите по чл. 16, ал. 4 от ЗОФЮЛ, т.е. осъществяването на експертиза или друга услуга, за чието извършване е необходимо личното присъствие на заинтересуваното лице или спазването на определена процедура.

Ненаправеното в срок искане за започване на производство за извършване на административна услуга в случаите на чл. 13 се счита за мълчалив отказ на съответния орган или длъжностно лице да извърши административна услуга.

4. СТАНДАРТИ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ В ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ - АРДИНО

1. Служителите ни изпълняват служебните си задължения при строго спазване на законодателството на Република България.

2. Служителите ни извършват дейността си компетентно, обективно и добросъвестно, като се стремят непрекъснато да подобряват работата си в интерес на гражданите.

3. Служителите ни спазват поведение, което не накърнява престижа на държавната служба.

4. При изпълнение на служебните си задължения, служителите ни се отнасят любезно, възпитано и с уважение към всеки, като зачитат правата и достойнството на личността му, не допускат каквито и да било прояви на дискриминация /пряка и непряка/.

5. Отношението ни към клиентите не се влияе от пол, раса, народност, етническа принадлежност, гражданство, произход, религия или вяра, образование, убеждения, политическа принадлежност, лично или обществено положение, увреждане, възраст, сексуална ориентация, семейно положение, имуществено състояние или на всякакви други признаци, установени в закон или в международен договор, по който Република България е страна.,,

6. Служителите ни изпълняват задълженията си безпристрастно и непредубедено, като създаваме условия за равнопоставеност на разглежданите случаи и лица, и правим всичко възможно, за да бъде обслужването достъпно за всеки.

7. Служителите ни обслужват внимателно и любезно, като изслушваме клиентите и запазваме конфиденциалност при запитванията, молбите и жалбите им.

8. Служителите ни отговарят на поставените въпроси съобразно функциите и компетенциите си, като по необходимост пренасочваме клиентите към служител, притежаващ съответната компетентност.

9. Служителите ни информират гражданите относно възможностите за обжалване.

10. Служителите ни опазват данните и личната информация на клиентите, станали ни известни при или по повод изпълнението на служебните ни задължения.

11. Поддържаме обратна връзка с клиентите във вид на анкети, електронна поща, факс, като получената информация използваме за подобряване на обслужването си.

12. Насърчаваме клиентите ни да дават предложения и препоръки относно начина на обслужване.

13. Уведомяваме клиентите за движението на преписките им.

14. Разработили сме стандартни формуляри към всяка една предлагана от нас услуга за улеснение на клиентите.

5. ОБРАТНА ВРЪЗКА

Общинска администрация – Ардино е отворена към Вашите жалби, сигнали, мнения, препоръки и похвали. Те ще ни помогнат да подобрим стандартите на административно обслужване.

Препоръки и мнения можете да подавате в следната форма:

- В устна форма пред ръководството на общината и пред останалите служители, с които имате контакт.

- В писмена форма /внесена на ръка или изпратена по пощата/.

- На телефон 03651 / 42 38; 45 27 ;

- На факс 03651 / 45 68

- На интернет страницата ни – <http://www.ardino.bg>

На Ваше разположение е и анкетна карта в деловодството на общинска администрация, която можете да попълните и да оставите за анализ.

Поемаме ангажимент два пъти годишно – до 01 юли и до 31 декември да публикуваме доклад за дейността на администрацията и административното обслужване на следния сайт <http://zaoform.government.bg/main.asp?tab=preview>.

6. Нормативни актове, регламентиращи дейността на кмета на общината и общинската администрация и нормативни документи определящи правата на клиентите:

1. Конституция на Република България;
2. Закон за администрацията;
3. Закон за административното производство;
4. Устройствен правилник на общинската администрация;
5. Закон за административните нарушения и наказания;
6. Закон за административното обслужване на юридически и физически лица;
7. Закон за достъп до обществена информация;
8. Закон за защита на личните данни;
9. Закон за защита срещу дискриминацията;
10. Закон за защита на класифицираната информация;
11. Кодекс за поведение на служителите в администрацията;
12. Други нормативни актове касаещи дейността на Общинска администрация.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Настоящата Харта на клиента и стандарти за обслужване са приети на основание чл.21 от Наредбата за административното обслужване и са утвърдени със Заповед № 218 от 18.04.2022 г. на Кмета на общината.

§2. Ръководителите и служителите в общинска администрация са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

§3. Контролът по спазване на клаузите в Харта на клиента и стандарти за обслужване се осъществява от Секретаря на Община Ардино.

§4. Промени в тези Харта на клиента и стандарти за обслужване може да се правят със Заповед на Кмета на общината.