



**ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ**  
**6362 с.Стамболово обл.Хасковска**

тел. 03721/234,587 тел/факс 03721/463  
e-mail: kmet\_stambolovo@dir.bg

**УТВЪРЖДАВАМ,**  
**КМЕТ НА ОБЩИНА**  
**СТАМБОЛОВО:.....**  
**(ГЮНЕР СЕРБЕСТ)**

***ХАРТА***  
***НА КЛИЕНТА***

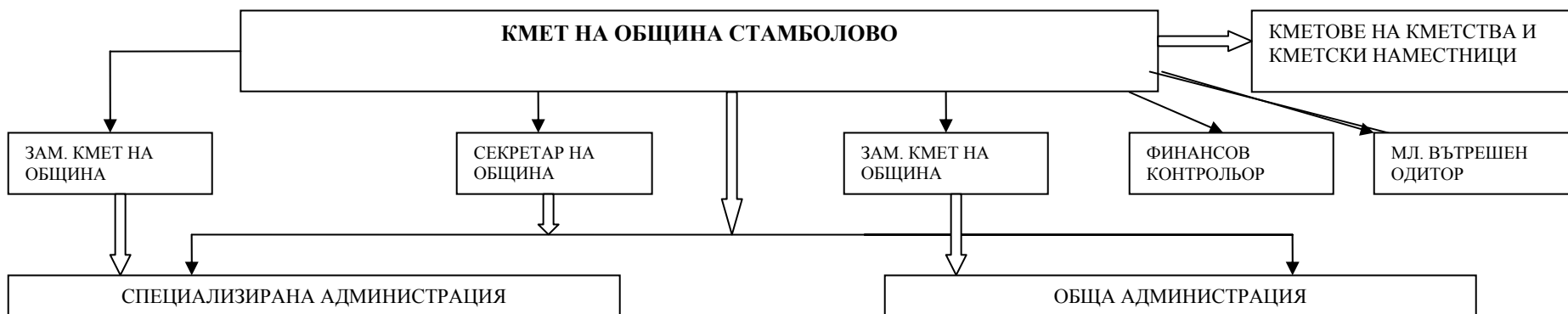
Настоящата Харта на клиента се утвърждава от Кмета на община Стамболово и се актуализира периодично, съобразно настъпили устройствени изменения и допълнения в дейността на общинската администрация и в отговор на изискванията на клиентите ни. Тя е предназначена да помогне на гражданите да се запознаят с услугите, предоставяни от общинска администрация – Стамболово и да заложи стандарти за административно обслужване.

Общинска администрация Стамболово при осъществяване на своята дейност се ръководи от принципите на законност, откритост и гарантиране интересите на населението. Задоволяването на потребностите на гражданите и юридическите лица чрез подобряване качеството на административните услуги е основно в политиката за управление на община Стамболово.

**1. Основни цели на Хартата на клиента в община Стамболово**

- ✓ Да подобрим достъпа до услуги, като подробно Ви информираме за вашите права, за това откъде и как можете да получите съответните административни услуги;
- ✓ Да постигнем 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;
- ✓ Да постигнем 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.

## 2. Структура на община Стамболово



**ДИРЕКЦИЯ “ХУМАНИТАРНИ ДЕЙНОСТИ И ИНВЕСТИЦИОННА ПОЛИТИКА” (“ХДИП”)**

1. ДИРЕКТОР НА ДИРЕКЦИЯ; 2. МЛ. ЕКСП. “ТЗ”; 3. МЛ. ЕКСП. “ОСТЛ”;  
4. ГЛ. ЕКСПЕРТ “ИФП”;  
ОТДЕЛ “ХД”: 1. НАЧАЛНИК ОТДЕЛ; 2. МЛ. ЕКСПЕРТ “ОКД”; 3. МЛ. ЕКСПЕРТ “МДСЗ”;  
“АПОН”: ГЛАВЕН СПЕЦИАЛИСТ “АПОН” - 3.  
ОБЩИНСКА СОБСТВЕНОСТ: ГЛ. СПЕЦИАЛИСТ “УПРАВЛЕНИЕ НА ОБЩИНСКАТА СОБСТВЕНОСТ” (“УОС”); - 3.  
ДЕЙНОСТ: “ПОЧИВНО ДЕЛО – 3

**ДИРЕКЦИЯ “ФИНАНСОВО – СТОПАНСКИ ДЕЙНОСТИ” (“ФСД”)**

1. ДИРЕКТОР НА ДИРЕКЦИЯ = ГЛ. СЧЕТОВОДИТЕЛ; 2. ГЛ. СП. “БЮДЖЕТ”;  
3. СТ. СЧЕТОВОДИТЕЛ; 4. МЛ. СЧЕТОВОДИТЕЛ - 3; 5. КАСИЕР; 6. ДОМАКИН;  
7. ГЛ. ЕКСПЕРТ “МП”; 8. СТ. ЕКСПЕРТ “МП”; 9. КАСИЕР “МП”;  
ДАНЪЧЕН ИНСПЕКТОР – 1 (ФУНКЦИЯ 111)

**ДИРЕКЦИЯ “УСТРОЙСТВО НА ТЕРИТОРИЯТА И ТЕХНИЧЕСКО ОБСЛУЖВАНЕ (“УТГО”)**

1. ДИРЕКТОР НА ДИРЕКЦИЯ; 2. ГЛАВЕН АРХИТЕКТ; 3. ГЛ. СПЕЦИАЛИСТ “ТОН” - 2; 5.  
ГЛ. СПЕЦ. “КАДАСТЪР И РЕГУЛАЦИЯ” (“КР”); 6. ГЛ. СПЕЦ. “ИНВ. КОНТРОЛ”; 7.  
ГЛАВЕН СПЕЦИАЛИСТ “ОМПСИГЗ”;  
ДЕЙНОСТ: “ДДЗ” – 5;  
“БКС-ОЗЕЛЕНЯВАНЕ - 5;  
“ОТБРАНА И СИГУРНОСТ” – 6;  
“СЕЛСКО СТОПАНСТВО” - 12

**ДИРЕКЦИЯ “АДМИНИСТРАТИВНО - ПРАВНО И ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ (“АПИО”)**

1. ДИРЕКТОР НА ДИРЕКЦИЯ; 2. МЛ. ЮРИСКОНСУЛТ; 3. МЛ. ЕКСПЕРТ “ЧОВ. РЕСУРСИ”; 4. СИСТЕМЕН АДМИНИСТРАТОР; 5. ШОФЬОР- 2.; 6. ХИГИЕНИСТ; 7. ТЕХНИЧЕСКИ СЕКРЕТАР; 8. МЛ. ЕКСПЕРТ “ДОКУМЕНТООБОРОТ”; 9. ГЛАВЕН СПЕЦИАЛИСТ “ДОКУМЕНТООБОРОТ”; 10. ГЛАВЕН СПЕЦИАЛИСТ “БУТА”; 11. ТЕХНИЧЕСКИ СЪТРУДНИК КЪМ ОБ.С  
ДЕЙНОСТ: “ДДИ” – 12,5

### 3. Какво можете да очаквате от общинска администрация Стамболово

- ✓ 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.

### 4. Вашите отговорности към нас

- ✓ 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.

### 5. Услуги, предоставяни от община Стамболово

<b>ДИРЕКЦИЯ “ХДИП”</b>
<b><u>1. Административни услуги по гражданска регистрация</u></b>
Издаване на удостоверение за раждане – оригинал
Издаване на удостоверение за раждане- дубликат
Издаване на удостоверение за сключен граждански брак- оригинал
Издаване на удостоверение за сключен граждански брак-дубликат
Издаване на препис-извлечение от акт за смърт- за първи път
Издаване на препис-извлечение от акт за смърт
Издаване на удостоверение за липса на съставен акт за раждане или смърт
Издаване на удостоверение за наследници
Издаване на удостоверение за семейно положение
Издаване на удостоверение за родствени връзки
Издаване на удостоверение за идентичност на имена
Издаване на удостоверение за семейно положение за сключване на граждански брак с чужденец в чужбина
Издаване на удостоверение за семейно положение за сключване на граждански брак с чужденец в Р. България

Издаване на удостоверение за постоянен адрес
Издаване на удостоверение за настоящ адрес
Издаване на удостоверение за българско гражданство.
Издаване на удостоверение за гражданската регистрация в свободен текст – по искане на гражданина
Издаване на удостоверение за осиновяване.
Припознаване на родено извънбрачно дете.
Заверка на документи по гражданско състояние за чужбина
Заверка на покана-декларация за частно посещение на чужденец в Р. ългария
Възстановяване и промяна на име по чл.19а от ЗГР
Промяна / възстановяване/ на име на български гражданин с решение на съда
Издаване на преписи или заверени копия от актове за гражданско състояние
Съставяне на актове за гражданско състояние на български граждани, които имат актове съставени в чужбина
<b><u>2. Услуги по общинската собственост</u></b>
Издаване на удостоверение относно общинския произход на недвижими имоти
Издаване на удостоверение за реституционни претенции.
Издаване на удостоверение по отчуждени имоти, собственост на физически или юридически лица
Отписване на имот от актовете книги за държавна собственост
Продажба на жилищни имоти- общинска собственост
Продажба на нежилищни имоти- общинска собственост
Изкупуване право на собственост от физически или юридически лица върху земя с учредено право на строеж
Учредяване право на строеж върху имот- общинска собственост
Замяна на общински имоти с имоти, собственост на физически или юридически лица
Предоставяне на земя от ОПФ за насаждения
Прекратяване на съсобственост в недвижими имоти между общината и физически или юридически лица
Издаване на удостов. за включване в списъците за картотекиране на граждани с доказани жилищни нужди
Издаване на удостоверение за картотекиране на граждани за покупка на жилище по ЗУЖВГМЖСВ
Настаняване на граждани във ведомствения фонд на общината
Продажба на общински жилища
Издаване на заверени копия от документи
Издаване на удостоверения за липса на задължения към общината
<b><u>3. Административни услуги по селското стопанство</u></b>
Издаване удостоверение на земеделските производители и вписване в регистър
Издаване на удостоверение за регистрация и упражняване на частна ветеринарно-медицинска практика
Издаване на удостоверение за отглеждане на лечебни растения и тютюн
Заверка на молби-декларации за обстоятелствена проверка за имоти извън регулация
Издаване на документи от имлячните регистри за земеделска собственост
<b><u>4. Административни услуги по търговия, транспорт и туризъм</u></b>
Издаване на удостоверение и регистрация на пунктове за дестилация на ферментирани плодови материали
Издаване на лиценз за търговия с вино и спиртни напитки
Издаване на разрешение за търговия с тютюн и тютюневи изделия
Категоризация на заведение за хранене, развлечения и настаняване
Заверка на дневници (регистри) за покупка и продажба на черни и цветни метали и производните им
Издаване на разрешение за удължено работно време
Издаване на разрешение за поставяне на маси и столове пред заведения за хранене
Издаване на разрешение за търговия на открито
Заверка на хотелски регистър
Издаване на разрешително за движение на транспортни средства в забранени за движение зони
Издаване на разрешение за таксим. превоз на пътници и стикер с холограма на таксиметрови автомобили
Издаване и заверка на маршр. разпис. за автобуси, обслужващи линии от републ. и областна трансп. схема

Съгласуване на маршрутни разписания за специализиран превоз
<b>5. Административни услуги по екология</b>
Издаване на разрешения за отсичане, кастрене на дървета и храсти.
Издаване на разрешения на физически и юридически лица за извозване на битови отпадъци.
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.
Издаване на решение за преценка на въздействието върху околната среда на проекти, обекти и дейности на осн. чл.20,ал.2 от ЗООС
Издаване на становище за държавно приемане и разрешаване ползването на обект
Проверка и отговор на жалби на граждани, свързани с проблеми по отглеждане на домашни животни в жилищната територия.
Проверка и отговор на жалби, молби и предложения на граждани, свързани с проблеми по опазване на въздуха, водите, почвите, околния шум и огранич. вредното въздействие на отпад. върху околната среда.
<b>ДИРЕКЦИЯ "УТТО"</b>
<b>1. Административно-технически услуги по Устройство на територията</b>
Издаване на скица за недвижим имот
Издаване на виза за проектиране
Презаверяване на скици, от издаването на които е изтекъл 6-месечен срок
Издаване на удостоверения за идентичност на поземлен имот
Издаване на удостоверения за търпимост
Издаване на удостоверения за степен на завършеност на сгради
Издаване на удостоверения за факти и обстоятелства по УТ
Издаване на удостоверение за въвеждане в експлоатация на строежи от IV и V категория
Издаване на акт за узаконяване
Проверка изпълнението на СМР по фундаментите на строежа
Проверка изпълнението на строители линии и ниво на строеж
Съгласуване и одобряване на инвестиционни проекти
Одобряване на подробен устройствен план /ПУП/
Издаване на разрешение за строеж
Издаване на разрешение за откриване на строителна площадка и даване на строителна линия и ниво
Издаване на разрешение за извозване на строителни отпадъци
Издаване на разрешение за прокопаване
Изготвяне на техническа анкета
Проверка за незаконно строителство
Заверяване на преписи от документи
Заверяване на заповедна книга
Заверяване на данъчни декларации
Издаване разрешение за монтаж на рекламно-информационен елемент /РИЕ/
Издаване на разрешения за поставяне на временни съоръжения за търговия по чл.56 от ЗУТ
Издаване на образец 30 за пенсиониране
Издаване на УП-2 за пенсиониране
Издаване на удостоверения от общ характер
Заверка на копия от документи
Отговори на молби, жалби, предложения
Предоставяне достъп до информацията по ЗДОИ
<b>УСЛУГИ ПО ВЕРОИЗПОВЕДАНИЯ</b>
Регистр. на местните подел. на изповеданията в Р. България в общинския регистър на вероизповеданията

## 6. Информация

- ✓ Вие можете да подадете своето искане за извършване и да получите извършената услуга или информация в ЦИУГ, който е разположен на първия етаж в административната сграда.
- ✓ Периодично актуализираме информацията във връзка с нашите дейности по предоставяне на услуги чрез:
  - информационното табло на партерния етаж в сградата на общината;
  - безплатни брошури при поискване и след изчерпване на количествата, осигурени в класьор към информационното табло;
  - интернет страницата на общината – [www.stambolovo.org](http://www.stambolovo.org)

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

## **7. Нормативни актове**

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

- ✓ Закон за местното самоуправление и местната администрация;
- ✓ Закон за административното обслужване на физическите и юридическите лица;
- ✓ Закон за администрацията;
- ✓ 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;
- ✓ Наредба за придобиване, управление и разпореждане с общинско имущество;
- ✓ Наредба за пожарна безопасност на територията на община Стамболово;
- ✓ Наредба за регистриране и стопанисване на кучета на територията на Община Стамболово;
- ✓ Наредба за символиката на община Стамболово;
- ✓ Наредба за опазване на обществения ред в община Стамболово;
- ✓ Наредба за поддържане, опазване на чистотата и ограничаване на вредното въздействие на отпадъците върху околната среда на територията на община Стамболово;
- ✓ Наредба за условията и реда за съставянето, приемането, изпълнението и отчитането на общинския бюджет;
- ✓ Наредба за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на община Стамболово и др.

## **8. Връзки с общинска администрация Стамболово**

*Можете да се свържете с нас като:*

- ✓ позвъните на телефон 03721/234 и 587 (централа) в рамките на работното време на общинската администрация –от 8,00 ч до16,30 ч ;
- ✓ изпратите вашето писмо на факс 03721/463 или на e-mail: kmet\_stambolovo@dir.bg;
- ✓ ни пишете на адрес: 6362 С. Стамболово, област Хасковска;

*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.

*Ако не сте доволни:*

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

**Ви Молим, уведомете ни като подадете писмена жалба, оплакване или възражение до кмета на община Стамболово.**

**26.09.2006 Г.**

**С. СТАМБОЛОВО**

**МИ/МИ**