



## **ОБЩИНА МИРКОВО, СОФИЙСКА ОБЛАСТ**

с. Мирково, ул. "Александър Стамболийски" №35, тел. 07182/2286, е' mail: [ob6tinamirkovo@mail.bg](mailto:ob6tinamirkovo@mail.bg)

### **Харта на клиента**

*Уважаеми жители и клиенти на Община Мирково,*

Основната цел на настоящата Харта на клиента за Община Мирково е да се подобри качеството на административното обслужване в Общинска администрация Мирково. Нейното основно предназначение е да помогне на Вас гражданите да се запознаете с функциите, които изпълнява кметът на общината, видовете услуги, които се извършват от общинската администрация. Да се разясни накратко основните права, които различни закони им предоставят, съвместно с общи усилия да Ви насочим към пътя, по който бихте могли да използвате Вашите граждански права на територията на нашата Община и едновременно с това да бъдете обслужени възможно най – прецизно и удобен както за Вас, така и за нас, спазвайки определени принципи и норми, като едновременно с това заложим съвременни и по-високи стандарти на административно обслужване.

Искаме да предоставим възможно най-доброто обслужване на всеки, който се нуждае от помощта ни. Освен това приветстваме мненията ви за това как да направим по-нататъшни подобрения.

С уважение,

Цветанка Йотина

Кмет на Община Мирково

### ***Кметът на Общината и Общинската администрация***

Кметът на Общината е орган на изпълнителната власт в Община Мирково. Той осъществява държавното управление в нашата Община и осигурява съответствието между националните и местните интереси при провеждането на общинската политика. В тази дейност Кметът се подпомага от Секретаря на Общината и Общинската администрация.

### **Каква е дейността на Кметът на Общината?**

---

1. Ръководи цялата изпълнителна дейност на Общината;
2. Насочва и координира дейността на специализираните изпълнителни органи;
3. Отговаря за опазването на обществения ред.
4. Организира изпълнението на дългосрочните програми;
5. Организира изпълнението на решенията на Общинския съвет и се отчита пред него за това.
6. Организира изпълнението на задачите, които произтичат от законите, от актовете на Президента на Републиката и на Министерския съвет;
7. Възлага изпълнението на свои функции на Кметовете на кметствата, координира и осъществява контрол за целесъобразността и законосъобразността при тяхното изпълнение. Осъществява контрол по законосъобразността на актовете и действията на Кметовете при изпълнение на техните правомощия.
8. Поддържа връзки с политическите партии, обществените организации и движения, както и с други органи на местното самоуправление в страната и в чужбина;
9. Организира и провежда дейността по защитата на населението при бедствия и аварии;
10. 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, както и организира изпълнението им.
11. Изпълнява функциите на длъжностно лице по гражданско състояние. Той може да възлага тази функция с писмена заповед на Кметовете на кметствата и на други длъжностни лица от Общинската администрация;
12. Представява общината пред физически и юридически лица и пред съдебните институции;
13. Кметът на Общината, в случаите определени от закона, изпълнява и функции, възложени му от централните държавни органи.

Осъществяването на тези дейности е разпределено между Обща и Специализирана администрация, които се ръководят от Секретаря на Общинска администрация Мирково.

***Основните цели, които си поставяме са:***

- да подобрим достъпа до услуги, като подробно Ви информираме за Вашите права, за това от къде 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 административното обслужване;

- да Ви насърчим да изказвате мнението си за получаваните от Вас услуги.

***За постигането на тези цели ние се задължаваме:***

- да се отнасяме с уважение и търпение към Вас;
- да се държим професионално и да отговаряме на въпросите Ви точно и ясно в кръга на своята компетентност;

- да Ви предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация чрез различни комуникационни средства и по начин, удовлетворяващ Вашите потребности;

- да Ви предоставяме исканите от Вас услуги в съответствие с нашите стандарти на обслужване;

- да Ви осигурим ясен, широко разгласен и лесно достъпен начин да предоставяте Вашите мнения, коментари, похвали и оплаквания от качеството на административното обслужване;

***В замяна очакваме от Вас:***

- Да се отнасяте с уважение към служителите, които Ви обслужват;
- Да бъдете внимателни и търпеливи към останалите ни клиенти;
- 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 изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари, за да подобрим качеството на услугите, които Ви предоставяме;

***Вие можете да се свържете с нас и да получите информация по следните начини:***

- като ни посетите или ни пишете на адреса на Общината – 2086, село Мирково, община Мирково, област Софийска, ул. “Александър Стамболийски” № 35, e-mail: [ob6tinamirkovo@mail.bg](mailto:ob6tinamirkovo@mail.bg);

- можете да използвате и следния телефон – 07182/ 2286 / централа /;
- информация можете да получите всеки работен ден от 08.<sup>00</sup> до 12.<sup>00</sup> и от 13.<sup>00</sup> до 17.<sup>00</sup> часа;

***Вие имате право да отправяте искания, молби и жалби до Общинска администрация Мирково. Вариантите, в които можете да очаквате отговор от нас са следните:***

1. Писмо, с което Ви уведомяваме за предприетите мерки за разрешаване на Вашия проблем. В горната част на писмото има отбелязан входящ номер, под който е постъпило Вашето искане, чрез този номер лесно и бързо в деловодството могат да направят справка за движението на преписката Ви.
2. Писмо, с което Ви уведомяваме, че исканата административна услуга или съдействие е извън правомощията на кмета на общината. Със същото писмо ще бъдете уведомени, че жалбата Ви е препратена при възможност до компетентния да я разгледа орган.
3. При искания за административна услуга носете винаги със себе си документ за самоличност!

Най-често Кметът изпълнява своите правомощия като издава заповеди. Когато в заповедта се удостоверяват факти с правно значение, създават се права и задължения или се засягат права или законни интереси на граждани или организации – те се наричат индивидуални административни актове ( ИАА). Изричните откази на Кмета също са ИАА. Именно тези актове ( ИАА ) подлежат най-често на обжалване, като реда и сроковете за това ще бъдат подробно разгледани в по-долни текстове на настоящата харта.

***ПРИ НАС МОЖЕТЕ ДА ПОЛУЧИТЕ СЛЕДНИТЕ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ***

<b>Продажби на услуги, стоки и продукти</b>	
1	Копирни услуги едностранно
2	Ползване на пленарна зала
3	Свидетелство за регистрация и талон за техн.прег. на зем. и горска техника
5	Свидетелство за регистрация и талон и за техн.прег.и рег.табела на ЗГТ
6	Копирни услуги двустранно
7	Бланки за заявление, молба
<b>Технически услуги</b>	
1	За координати и коти на геодезически осн. точки
2	Описание и кота на нивелачен репер
3	Право на преминаване /прокарване/ извън регулация

4	У-е за факти и обстоятелства по ТСУ
5	Разрешение за строеж
6	Издаване на скица
7	Презаверка на скица
8	Право на преминаване /прокарване/ над 50 м. в регулация
9	Издаване скица с указан начин на застрояване
10	Издаване скица за пром. зона над 5 дка.
11	Издаване скица за пром. зона до 5 дка.
12	Становище за държавно приемателна комисия
13	Съгласуване на инвестиционни проекти от ОЕСУТ
14	Одобряване на екзекутивни документи
15	Одобряване на инв. проекти за жил.сгр. с височина до 10м.
16	Одобряване на инв. проекти за жил.сгр. с височина над 10м.
17	Одобряване на инв. проекти за нежил.сгр. с РЗП до 200кв.м.
18	Одобряване на инв. проекти за нежил.сгр. с РЗП над 200кв.м.
19	Одобряване на инв. проекти за техническа инфраструктура
20	Узаконяване на инв. проекти за жил.сгр. с височина до 10м.
21	Узаконяване на инв. проекти за жил.сгр. с височина над 10м.
22	Узаконяване на инв. проекти за нежил.сгр. с РЗП до 200кв.м.
23	Узаконяване на инв. проекти за нежил.сгр. с РЗП над 200кв.м.
24	Узаконяване на инв. проекти за техническа инфраструктура
25	Удостоверения за търпимост пар.16,ал.1/ЗУТ издадени до 07.04.1987г.
26	Удостоверения за реално обособени части от сгради (чл.202 от ЗУТ)
27	Удост. за отстояния на ТО от здравно, детско и учебно заведение
28	Удостоверения за идентичност на имот
29	Удостоверения за извършена обстоятелствена проверка
30	Становище на общински експертен съвет
31	Разрешение за прокопаване
32	Становище за РДНСК - възм. за узаконяване
33	Акт за узаконяване
34	Одобряване на ПУП
35	Регистрация на строителни обекти от IV категория
36	Регистрация на строителни обекти от V кат. /РЗП от 500 до 1000кв.м.
37	Регистрация на строителни обекти от V кат. /РЗП от 300 до 499кв.м.
38	Регистрация на строителни обекти от V кат. /РЗП до 300кв.м.
39	Заверка на заповедна книга
40	За координати на геодезически осн. точки
41	Удостов. по чл.175 от ЗУТ и чл.52 от ЗКИР
42	Одобряване на комплексни инвестиционни проекти
43	Становище от общ характер

- |    |  |
|----|--|
| 44 | У-е за ползване на строежите по предназначение / VI-та категория/            |
| 45 | Право на преминаване /прокарване/ до 50 м. в регулация                       |
| 46 | Пропуск за централната градска част  |
| 47 | Заверка на преписи от документи и на копия от планове и документация към тях |
| 48 | Разрешение за строеж за комплексен проект за ИИ по чл.150 от ЗУТ             |
| 49 | Съгласуване на комплексни проекти за ИИ по чл.150 от ЗУТ                     |
| 50 | Одоб. на компл. проекти за ИИ чл.150 от ЗУТ за ж.сграда с вис. до 10м.       |
| 51 | Одоб. на компл. проекти за ИИ по чл.150 от ЗУТ за неж.сгр. с РЗП до 200кв.м  |
| 52 | Одоб. на компл.проекти за ИИ по чл.150 от ЗУТ за жил.сгр. с вис. над 10м.    |
| 53 | Одоб. на компл.проекти за ИИ по чл.150 от ЗУТ за неж.сгр. с РЗП над 200кв.м  |
| 54 | Одоб. на компл.проекти за ИИ по чл.150 от ЗУТ за тех. инфраструктура         |
| 55 | Одобряване на ПУП към компл.проект за ИИ по чл.150 от ЗУТ                    |

### Административни услуги

- |    |   |
|----|---|
| 1  | Издаване на удостоверение за наследници                                       |
| 2  | Издаване на удостоверение за идентичност на имена                             |
| 3  | Издаване на у-ние, че не е съставен акт за раждане и смърт                    |
| 4  | Дубликат на у-е раждане/гр. брак, препис-изв. от смъртен акт                  |
| 5  | Удостоверение за семейно положение  |
| 6  | Удостоверение за родствени връзки   |
| 7  | Адресна регистрация и заявление за промяна на данни за постоянен адрес        |
| 8  | Заверка на покана-декларация за посещение на чужденец в РБ                    |
| 9  | Заверка на ПД за частно посещение в РБ с родител българин                     |
| 10 | Легализация на документи по гражданско състояние за чужбина                   |
| 11 | Всички други видове удостоверения по искания на граждани                      |
| 12 | Преписи от документи  |
| 13 | Тръжни документи  |
| 14 | Вноски по чл.9 - 60%  |
| 15 | Изд. на завер. препис-извл.от реш., проток, запов, акт, догов.                |
| 16 | Издаване на удостоверения от общ характер и служебна бележка                  |
| 17 | Изд. на удост. за нал. или липса на задължения към общината                   |
| 18 | Завер.на копие от актове, договори, заповеди, реш, протоколи, др.             |
| 19 | Копие от административен акт на ОБС по чл.22, ал.2 от ЗМСМА                   |
| 20 | Предост. на информ. по чл.34 от Закона за достъп до обществ. информация       |
| 21 | Издаване на у-е за частна ветеринарно-медицинска практика                     |
| 22 | Удостоверение за постоянен и настоящ адрес                                    |
| 23 | Удостоверение за семейно положение за сключване на граждански брак с чужденец |
| 24 | Сключване на граждански брак в обредна зала                                   |
| 25 | Сключване на граждански брак  |

### Други

- |   |              |
|---|--------------|
| 3 | Гробни места |
|---|--------------|

4	Туристическа такса
5	Издаване на Образец 30 при препенсиониране
6	Дарение
7	Документи за участие в обществена поръчка
18	Удостоверение за данъчна оценка
1	Разрешително за отсичане на дървета извън регулация в собствен имот
2	Разр. за отсичане на дървета в общ. имоти
3	Разр. за отсичане на дървета в частен имот
4	Проверка на обстоятелства за заповед по чл.34 от ЗСПЗЗ
5	Удостоверение за регистриране на пункт за дестилация на ферм. материали
6	Издаване на дубликат на разрешение
8	Заповед за удължено работно време
11	Наем язовир (водоем)
12	Наем земеделска земя
13	Приходи от концесии
14	Определяне катег.на заведенията за хр. и развл.
15	Определяне на катег. на ср-во за подслон
18	Разрешение за поставяне на временни съоръжения
19	Издаване на разрешително за търговия с тютюневи изделия
20	Настаняване под наем
21	Такса за добив на кариерни материали
25	Маркиране на дървета извън горския фонд
28	Наем земя
29	Наем общинско имущество
33	Наем язовир (водоем) - стари задължения
34	Продажба на ДМА
35	проверка за издаване на заповед по чл. 34 от ЗСПЗЗ или отказ

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

- Ø Закон за административното обслужване на физическите и юридическите лица;
- Ø Закон за администрацията;
- Ø Закон за местното самоуправление и местната администрация;
- Ø Закон за достъп до обществена информация;
- Ø Закон за защита на личните данни;
- Ø Закон за защита на класифицираната информация;
- Ø 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 управляване на отпадъците;
- ∅ Закон за общинската собственост;
- ∅ Закон за приватизацията и следприватизационния контрол;
- ∅ Закон за концесиите;
- ∅ Закон за задълженията и договорите;
- ∅ Закон за местните данъци и такси;
- ∅ Закон за тютюна и тютюневите изделия;
- ∅ Закон за туризма;
- ∅ Закон за собствеността и ползуване на земеделски земи.

По-важни наредби:

- ❖ Наредба за търговската дейност – община Мирково;
- ❖ Наредба за условията и реда за управление и разпореждане с общинско имущество на територията на община Мирково;
- ❖ Наредба за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на община Мирково;
- ❖ Наредба за управление на общинския бюджет;
- ❖ Наредба за опазване на обществения ред – община Мирково;
- ❖ Наредба за символиката на община Мирково;
- ❖ Наредба за зелените площи на община Мирково;
- ❖ Наредба за принудителното изпълнение на заповеди за поправяне, заздравяване или премахване на строежи на територията на община Мирково;

---

***Срокове за отговор и съобщаване***

- веднага – при възможност;
- не по-късно от 3 работни дни – по искане за извършване на административна услуга, която се оформя писмено;
- 7 дни – при произнасяне по искане за издаване на акт;



- 15 дни – при произнасяне по искане за издаване на акт по ЗУТ;
- до 1 месец – извършването на услугата налага установяването на факти и обстоятелства, изискващи проверка, събиране на сведения или проучвания;
- специфични срокове, посочени изрично в специален закон.

---

### ***Обжалване на административни актове***

---

Актовете, издадени от Кмета на общината могат да бъдат обжалвани. В съдържанието на всеки акт е посочено нормативното основание, пред кой съд и в какъв срок той може да бъде обжалван. Обхватът на съдебното оспорване е ограничен – то е само относно съответствието на акта със закона.

---

### ***Как се обжалва един административен акт***

---

1. В 14 - дневен срок след съобщението за изготвен административен акт или след изтичане на 14 дни след срока, в който би следвало да Ви се отговори можете да подадете писмена жалба. Жалбата се подава чрез Кмета на Общината, което означава, че можете да я подадете на същото място, на което сте подали и искането си – в деловодството.
2. Кметът на Общината е длъжен да комплектова и изпрати до съответния съд Вашата жалба, цялата преписка, включително и оспорвания акт или да го отмени.
3. След насрочване на делото съответния съд ще Ви уведоми чрез призовка за започване на производството.

---

### ***Закон за достъп до обществена информация***

---

Обществена информация е всяка информация, свързана с обществения живот в България, която дава възможност на гражданите да си съставят собствено мнение относно дейността на администрацията.

#### ***1. Кой има право на достъп до информация ?***

- български гражданин;
- чужденец или лице без гражданство;
- българско или чуждестранно юридическо лице;

Достъпът до обществена информация се предоставя въз основа на писмено заявление или устно запитване. Заявлението се подава в деловодството на общината. То се разглежда във възможно най-кратък срок, но не по-късно от 14 дни. След този срок следва да бъдете уведомени писмено за решението за предоставяне на исканата информация или отказ за достъп.

## *2. Кога може да Ви бъде отказан достъп?*

- когато исканата от Вас информация е класифицирана информация, представляваща държавна или служебна тайна;
- когато засяга права и интересите на трето лице и няма негово изрично съгласие за предоставяне;
- когато исканата информация засяга права на юридически лица, напр. търговска тайна, и те не са съгласни тя да бъде предоставена;
- когато до информацията Ви е бил разрешен достъп през предходните шест месеца;
- когато исканата информация е свързана с подготовката на актове ( мнения, становища, консултации ) на общинската администрация.

Решението на Кмета на Общината за предоставяне на достъп до обществена информация или за отказ за предоставяне на обществена информация се обжалва пред съда в срок 14 календарни дни от датата на получаване на решението.

Жалбата се адресира до съда и се изпраща чрез Кмета на Община Мирково.

### *Закон за защита на личните данни?*

Личните данни са всяка информация за физическо лице, която разкрива неговата физическа, психологическа, умствена, семейна, икономическа, културна или обществена идентичност. Общинска администрация Мирково се ангажира да предприеме необходимите технически и организационни мерки, за да защити Вашите лични данни от нерегламентирано използване.

### ***Вие имате право да искате от Общинската администрация:***

- актуализиране и поправяне на данни;
- да се обоснове законосъобразността на обработване на личните Ви данни;
- да се забрани на Общинската администрация да предоставя изцяло или частично личните Ви данни за търговска информация или пазарно проучване;
- да поискате да бъдете информирани, преди личните Ви данни да се разкрият за първи път.

### ***Предоставяне на лични данни на трети лица се допуска когато:***

- съответното лице изрично и дало съгласието си;
- източниците на данни са публични регистри или документи, съдържащи обществена информация;

- във връзка със защита на живота и здравето на съответното физическо лице, както и когато неговото състояние не му позволява да даде съгласие или съществуват законни пречки за това;
- е необходимо на органите на съдебната и изпълнителната власт и за защита на конкуренцията и потребителите и това е установено със закон;
- са необходими за целите на научни изследвания или за статистически цели и данните са анонимни.

Срокът за вземане на решение по искане за достъп до личните данни е 14 дни, а когато искането е за достъп до лични данни на трети лица – 30 дни.

### ***Стандарти на административното обслужване***

Общинска администрация Мирково се стреми да осигури на своите граждани справедливо, безпристрастно, прозрачно и достъпно обслужване. Вие имате право на такова обслужване и ние сме готови да приемем конкретни стъпки за неговото осъществяване.

#### 1. По-лесен достъп до нашите услуги..

- Общинска администрация Мирково започва работа в 8.<sup>00</sup> часа и приключва работния си ден в 17.<sup>00</sup> часа с регламентирана почивка от 12.<sup>00</sup> до 13.<sup>00</sup> часа.
- Кметът на Общината има прием на граждани в:

Сряда от 09.00 до 11.00ч.;

Четвъртък от 14.00 до 16.00 часа

- Време за работа с граждани на Главния архитект на Общината:

Четвъртък от 09.<sup>00</sup> ч. – до 16.<sup>00</sup> ч.

- Време за работа с граждани на отдел “ТСУ”:

Всеки работен ден от 09.<sup>00</sup> ч. – до 12.<sup>00</sup> ч. и от 13.<sup>30</sup> ч. до 16.<sup>30</sup> ч.

- Работно време на “ Деловодство и информация на граждани “:

Всеки работен ден от 08.<sup>00</sup> ч. – до 12.<sup>00</sup> ч.; от 13.<sup>00</sup> ч. – до 17.<sup>00</sup> ч.

#### 2. Внимателно и любезно обслужване

- Служителите имат равноправно отношение към всички клиенти и предоставят еднакъв достъп до услугите, извършвани от Общинската администрация, независимо от тяхното социалното положение,

образование, възраст, пол, етническа принадлежност или религиозни убеждения.

- Общинските служители са ангажирани да Ви изслушат с внимание, да Ви дадат лесноразбираем и достъпен отговор в най-кратки срокове;
- На интернет страницата на община Мирково <http://www.mirkovo.org> можете да намерите информация за всички извършвани услуги и основните форми на заявления и молби във вид на формуляри.
- Общинска администрация Мирково ще се вслуша във Вашето мнение за извършваните услуги чрез периодично провеждане на анкети, оповестяване на резултатите от тях и предприемане на действия съгласно резултатите;

### *3. Достъпен отговор*

- В максимален срок да 1 месец ние Ви даваме точен отговор или съобщение кое налага забавяне, евентуално искане да представите допълнително документи, съобщение кога и на кой орган е било изпратено Вашето искане, жалба или молба, ако то не попада в правомощията Кмета на Общината.
- Готови сме да общуваме с Вас чрез лични срещи, по телефон, факс, по пощата, интернет, e-mail. Нужно е само да посочите по какъв начин желаете да се осъществи обратната връзка и не забравяйте да посочите електронен или пощенски адрес.
- На електронната ни страница сме посочили конкретен срок на изпълнение на всяка административна услуга, осъществявана от нашата администрация и се ангажираме със спазването на тези срокове;
- В случай, че не сте доволни от качеството или срока на обслужване на някой от нашите служители имате право да подадете жалба до прекия му ресорен ръководител или ръководството на Общината. Гарантираме, че всяко такова оплакване, когато не е анонимно или недоказано, ще бъде разгледано.

#### **Допълнителна информация за хартата**

§1. При необходимост настоящата Харта на клиента ще бъде актуализирана.

§2. Хартата на клиента се обявява по реда на чл.28, ал.2 от АПК.