



## **ОБЩИНА НЕСЕБЪР**



### **ХАРТА НА КЛИЕНТА**

Общинска администрация град Nessebar, базирайки се на добрите европейски практики, извежда като ключов момент в действията си фокуса към потребителя на услуги. Основна цел е да се подобри достъпа до административните услуги, да се повиши качеството им, като се спазват принципите за максимално зачитане и удовлетворяване правата и законните интереси на гражданите.

Водени от желанието да предоставим възможно най-добро обслужване на клиентите си, както и да печелим тяхното доверие, създадохме Център за административно и информационно обслужване и предприехме редица действия за налагане на европейски стандарти в обслужването .

Следвайки тези принципи и стандарти, предлагаме на Вашето внимание настоящата Харта на клиента. Този документ не е закон или наредба, той не създава права или задължения. Неговото предназначение е да помогне на гражданите да се запознаят с основните правила за административно обслужване, видовете услуги , които се извършват от Общинска администрация – Nessebar, да им разясни накратко 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, да изискват по-добро обслужване и зачитане на правата им от служителите.

Желанието на Общинска администрация – Nessebar е тази харта да се превърне в действащ документ, който периодично ще се преразглежда и актуализира, съобразно настъпилите промени в дейността ни и в отговор на Вашите изисквания.

## **ОСНОВНИ ЦЕЛИ НА ХАРТАТА**

- Да подобрява достъпа до административни услуги;
- Да предоставя по-качествено административно обслужване;
- Да насърчава участието на клиентите и служителите при обсъждане на услугите - начин на предоставяне, качество и стандарти за изпълнение;
- Да помага на клиентите да разбират и защитават правата си и да изискват по-добро обслужване;
- Да подпомага служителите от администрацията чрез по-ясно дефиниране на предоставяните от нея услуги.

За осъществяване на тези цели ние имаме нужда от Вашето съдействие и бихме оценили високо всяко изказано от Вас мнение, критика или препоръка.

### **Какви принципи ще спазваме при предоставяне на административни услуги**

- Законност, откритост и достъпност при търсене и получаване на административната услуга;
- Равен достъп до административните услуги и информацията за тях;
- Различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;
- Любезно и отзивчиво отношение;
- Своевременност и безпристрастност при предоставянето на услугите;
- Качество на предоставяните услуги;
- Защита на личната информация;
- Недопускане на дискриминация;
- Недопускане на конфликт на интереси.

### **Какви са отговорностите на служителите от Община Несебър към потребителите на административни услуги**

Отговорностите на служителите включват следните задължения:

- да не допускат да се нарушават правата Ви и да се ръководят от принципа на равнопоставеност в работата си;
- да се отнасят с внимание и уважение към Вас, да зачитат личното Ви достойнство;
- да бъдат честни и отзивчиви;

- да Ви обслужват компетентно и на високо професионално ниво;
- да създават благоприятна обстановка за обслужване;
- да спазват правилата на конфиденциалност;
- при възникнал проблем да Ви уведомят за причините, довели до това, и за крайния срок, в който можете да получите услугата.

### **Какви са Вашите отговорности към служителите на Община Несебър**

- да гледате на административното обслужване като на един непрекъснат процес на подобрения, за чийто успех и двете страни са еднакво важни;
- да представяте пълна и точна информация, като прилагате заявления/искания – съдържащи реквизитите и съответните изискуеми от закона приложения;
- да уважавате служителите от Община Несебър при предоставяне на търсената от Вас услуга като не допускате обиди, заплахи или други действия на саморазправа;
- да уведомявате за всяка промяна на обстоятелствата, отнасяща се до Вас или други лица, свързани с исканата услуга;
- да посочвате точния си адрес и телефон за връзка;
- да отправяте Вашите предложения, сигнали, жалби и молби по законоустановения ред.

### **АКО НЕ СТЕ ДОВОЛНИ**

Вие може да подадете устно или писмено жалба, сигнал, молба до кмета на община Несебър, ако сте недоволен от обслужването на служител в администрацията.

Всички останали възражения или обжалвания във връзка с предоставяните от нас услуги, следва да направите в рамките на предвидените нормативни разпоредби.

Важно е да се знае:

- Анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат, освен в случаите, когато поставеният проблем застрашава здравето и сигурността на гражданите;
- Общинска администрация си запазва правото да не дава отговор на въпроси, сигнали, жалби и оплаквания, които съдържат нецензурни изрази, немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на институцията;
- Общинска администрация няма право да дава отговор на въпроси, свързани със защита на личните данни и класифицираната информация;

## КАНАЛИ ЗА ДОСТЪП ДО ИНФОРМАЦИЯ И УСЛУГИ:

Всеки от Вас може да използва различни канали за достъп до информация и услуги в зависимост от потребностите си:

*I. Център за административно и информационно обслужване* се намира в сградата на община Несебър, ул. Еделвайс № 10 партер, разполага с два административни офиса с непрекъснато работно време от понеделник до петък от 8.30 до 16.30 часа.

Каса за заплащане на местни данъци и такси – 08.30 -16.00 ч.

Обслужването се извършва посредством система за управление на клиенти.

Необходимо е :

- да се снабдите с билет за съответното направление, с посочен номер от колоната за електронно управление
- Изчакайте реда си на определените за това места
- Обслужването ще се извърши след повикване и представяне на съответния номер от билета

Времето за чакане при получаване на информация или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение в Центъра за административно и информационно обслужване е **не повече от 20 минути** .

## ТЕЛЕФОНИ ЗА ВРЪЗКА

Кодът за междуградско избиране на Несебър ( 0554 )

АДМИНИСТРАТИВЕН ОФИС № 1	ТЕЛ.НОМЕР
НАЧАЛНИК ОТДЕЛ	2-93-71
ГИШЕ № 1 - ГРАО, ОБЩО ДЕЛОВОДСТВО	2-93-72
ГИШЕ № 2 - МЕСТНИ ДАНЪЦИ И ТАКСИ	2-93-74
ГИШЕ № 3 - МЕСТНИ ДАНЪЦИ И ТАКСИ	2-93-73
ГИШЕ № 4 - МЕСТНИ ДАНЪЦИ И ТАКСИ	2-93-73
ГИШЕ № 5 - МЕСТНИ ДАНЪЦИ И ТАКСИ	2-93-74
ГИШЕ № 6 - МЕСТНИ ДАНЪЦИ И ТАКСИ	2-93-74
ГИШЕ № 7и 8 - КАСА	2-93-75

АДМИНИСТРАТИВЕН ОФИС №2	ТЕЛ.НОМЕР
ГИШЕ № 1–ХУМАНИТАРНИ ДЕЙНОСТИ; ОБЩИНСКА СОБСТВЕНОСТ	2-93-81
ГИШЕ № 2 – ДИРЕКЦИЯ”УСТРОЙСТВО НА ТЕРИТОРИЯТА, ИНВЕСТИТОРСКИ КОНТРОЛ И КОНТРОЛ ВЪРХУ СТРОИТЕЛСТВОТО” ;	2-93-82

ОТДЕЛ „УПРАВЛЕНИЕ ОБЩЕСТВЕНИ ПОРЪЧКИ” И ОТДЕЛ „ ЕКОЛОГИЯ”	
ГИШЕ № 3- ДИРЕКЦИЯ”УСТРОЙСТВО НА ТЕРИТОРИЯТА, ИНВЕСТИТОРСКИ КОНТРОЛ И КОНТРОЛ ВЪРХУ СТРОИТЕЛСТВОТО” ; ОТДЕЛ „УПРАВЛЕНИЕ ОБЩЕСТВЕНИ ПОРЪЧКИ” И ОТДЕЛ „ ЕКОЛОГИЯ”	2-93-82
ГИШЕ № 4 - ТУРИЗЪМ И ТУРИСТИЧЕСКА РЕКЛАМА	2-93-83
ГИШЕ № 5 - ТЪРГОВИЯ и ТРАНСПОРТ	2-93-83
ГИШЕ № 6 и 7 - КАСА	2-93-84

Центърът за административно и информационно обслужване Ви посреща с информационни табла.

### ***II. Офис Слънчев бряг, кв. „Чайка“ №61***

- СЛУЖИТЕЛ „Гражданска регистрация и АО“  
телефон 0554 / 29216  
работно време: понеделник – петък от 08.00 до 17.00 ч. с обедна почивка от 12.00 до 13.00 ч.

- КАСА МЕСТНИ ДАНЪЦИ И ТАКСИ  
телефон 0554 / 29217  
работно време: вторник и четвъртък от 09.00 до 15.00 ч.

***III. Интернет страницата на общината*** - <http://www.nesebarinfo.com>, където ще намерите информация за административните услуги, начините за заплащане на административните услуги и местните данъци и др. вземания, структурата на общинската администрация, телефони за връзка, електронни адреси, електронни услуги и електронни справки, електронно заплащане на местните данъци, актуални новини, обяви и съобщения, публични регистри, отчети и др.

### ***IV. Контакти на ръководството***

**Община Несебър** - факс: 29376, [contacts@nesebar.bg](mailto:contacts@nesebar.bg)

Кмет на Община Несебър - 0554 2 93 70, [mer@nesebar.bg](mailto:mer@nesebar.bg)

Секретар на Община Несебър – 0554 2 93 34, [secretary@nesebar.bg](mailto:secretary@nesebar.bg)

Зам.кмет „Правно обслужване и общинска собственост” - 0554 2 93 38, [vborisov@nesebar.bg](mailto:vborisov@nesebar.bg)

Зам.кмет "Бюджет и финанси" - 0554 4 33 21, [igurgov@nesebar.bg](mailto:igurgov@nesebar.bg)

Зам.кмет "Туризм и Търговия" - 0554 2 93 19, [zamtourizam@nesebar.bg](mailto:zamtourizam@nesebar.bg)

*Приемни дни – КМЕТ - Вторник от 10.00 - 12.00 и от 14.00 – 16.00 часа*

Приемни дни на администрацията - вторник и четвъртък от 14.00 до 16.00 часа

*Адрес: пк 8230 гр.Несебър, Община Несебър, ул. Еделвайс № 10*

***ЕИК: BG 000057122***

#### ***V. Кметство Обзор***

[kmetstvo\\_obzor@abv.bg](mailto:kmetstvo_obzor@abv.bg), кмет – 0556 3 51 10, секретар – 0556 3 51 11

ФРОНТ ОФИС - 0556 3 51 00

КАСА МЕСТНИ ДАНЪЦИ И ТАКСИ – 0556 3 5103

ГРАЖДАНСКА РЕГИСТРАЦИЯ – 0556 3 51 12

#### ***VI. Кметство Свети Влас***

[cityhall\\_svetivlas@abv.bg](mailto:cityhall_svetivlas@abv.bg), кмет – 0554 6 82 21

КАСА МЕСТНИ ДАНЪЦИ И ТАКСИ – 0554 6 82 23

ГРАЖДАНСКА РЕГИСТРАЦИЯ – 0554 6 82 34

#### ***VII. Кметство Равда***

[ravda\\_kmet@abv.bg](mailto:ravda_kmet@abv.bg), кмет - 0554 6 62 36, факс 0554 6 62 03

ДЕЛОВОДСТВО 0554 6 62 03

КАСА МЕСТНИ ДАНЪЦИ И ТАКСИ – 0554 6 62 46

ГРАЖДАНСКА РЕГИСТРАЦИЯ – 0554 6 62 37

### **ПРЕДВАРИТЕЛНО АНОНСИРАНИ СРОКОВЕ**

1.Сроковете на предоставяните от нас административни услуги са описани в брошурите, които всеки един от вас може да намери в центъра за административно и информационно обслужване.

2. Административна услуга, за която няма предвиден срок за извършване, се извършва при възможност веднага, но не по късно от седем работни дни.
3. До 7 дни – при произнасяне по искане за издаване на акт.
4. До 14 дни – при искане за достъп до обществена информация .
5. До 1 месец когато извършването на административната услуга налага установяването на факти и обстоятелства, изискващи проверка, събиране на сведения или проучвания.
6. Специфични срокове – посочени изрично в специален закон.
7. Административният акт, съответно отказът да се издаде акт, се съобщава в 3-дневен срок от издаването му на всички заинтересовани граждани и организации. Съобщението може да се извърши чрез устно уведомяване за съдържанието на акта, което се установява с подпис, или чрез отделно съобщение на посоченият от Вас адрес или друг начин за обратна връзка.

Непроизнасянето в срок по искане за издаване на административен акт или за извършване на административна услуга се смята за мълчалив откъз същите да бъдат извършени.

## **МЕХАНИЗЪМ ЗА ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ, СИГНАЛИ, ОПЛАКВАНИЯ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ПОХВАЛИ**

Потребителите на административни услуги, предоставяни от Общинска администрация град Несебър имат възможност да подават жалби, сигнали, оплаквания, предложения и похвали относно качеството на административното обслужване или конкретен служител по следните начини:

- Анкетни карти;
- Пощенска кутия на входа на общината ;
- Лицензиран пощенски оператор;
- В ЦАИО на общината на адрес : 8230 гр. Несебър, ул Еделвайс № 10
- На нашите e-mail адреси: [contacts@nesebar.bg](mailto:contacts@nesebar.bg), [rtodorova@nesebar.bg](mailto:rtodorova@nesebar.bg), [mer@nesebar.bg](mailto:mer@nesebar.bg) или [secretary@nesebar.bg](mailto:secretary@nesebar.bg).

Сигнали за корупция се подават и чрез телефон 0554/29324, на електронен адрес: [anticorruption@nesebar.bg](mailto:anticorruption@nesebar.bg) или чрез пощенската кутия на входа на общината. Телефонът прави записи на всяко обаждане.

По всички подадени жалби, оплаквания и сигнали администрация се произнася в законово регламентираните срокове. Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва веднъж годишно.

За нас е важно да получаваме Вашите мнения, предложения, коментари и оплаквания, за да можем да анализираме получената информация, за да предприемем необходимите действия за подобряване качеството на административното обслужване. За изграждане на доверие между Вас и нашата администрация ние ще огласяваме публично действията, които сме предприели в отговор на вашите предложения.

Годишният доклад за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите е публикуван на официалната интернет страница на общината в раздел Административни услуги – Комплексно административно обслужване <http://www.nessebarinfo.com/complexservices.html>.

## ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

*Личните данни, които се събират в Община Несебър са сведени до необходимия законоустановен минимум:* трите имена, постоянен адрес, настоящ адрес, адрес за кореспонденция, телефон, електронен адрес, ЕГН. При необходимост, регламентирана в нормативен акт: данни на документ за самоличност, информация за здравословно състояние и инвалидност, професионална квалификация, съдимост, имотно състояние.

*Цели, за които се обработват личните данни в общината* - предоставяне на административни услуги, прилагане на българското законодателство и нормативните актове на Общински съвет – Несебър. Община Несебър изисква предоставяне на лични данни по закон или подзаконов нормативен акт. Когато лице, откаже да предостави своите лични данни, то няма да получи съответната услуга от общината или няма да изпълни свое законово задължение, в следствие на което ще носи административна или наказателна отговорност.

***Община Несебър не извършва автоматизирано вземане на решения, включително профилиране, по отношение на лични данни.***

*Вие имате право да правите писмено заявление до нас, с което може да искате:*

- Достъп до личните данни, отнасящи се до Вас;
- Коригиране, изтриване, ограничаване на обработването на Вашите лични данни. Имате право да направите възражение срещу обработването им.
- Да упражните право си на преносимост на Вашите лични данни.
- Да бъдете информирани, преди личните ви данни да се разкрият за първи път.

*Получатели на Вашите лични данни могат да бъдат* органите на МВР и правораздавателните органи в изпълнение на техните правомощия и за установяване, упражняване или защита на правни претенции; Националната агенция за приходите, Националния осигурителен институт или друг държавен орган, който има нормативно основание за получаване на съответните данни за финансови, осигурителни, контролни и други законосъобразни цели.

*Срок на съхранение на данните в Община Несебър:* минимална продължителност, съгласно нормативната уредба и Номенклатурата за срокове на съхраняване в Община Несебър, утвърдена от Държавен архив – Бургас. Най-дълго се съхраняват данни във връзка с: - съдебни дела, актове за общинската собственост, разпоредителни сделки с общински имоти, сервитутни права – постоянен; - националната база „Население“ – 130 години. Обикновено данните се унищожават след 5 или 10 години.



*Длъжностно лице по въпросите за защита на личните данни: Теодора Иванова – началник отдел „Канцелария“, Административна сграда на общината, кабинет 54, телефон 0554 / 29393, [ttodorova@nesebar.bg](mailto:ttodorova@nesebar.bg). Приемни дни – вторник и четвъртък, от 14.00 ч . до 16.00 ч.*

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

Външни нормативни актове :

Административнопроцесуален кодекс и ДОПК;  
Избирателен кодекс;  
Закон за пряко участие на гражданите в държавната власт и местното самоуправление;  
Закон за местното самоуправление и местната администрация ;  
Закон за администрацията;  
Закон за административните нарушения и наказания;  
Закон за държавния служител;  
Кодекса на труда;  
Закон за достъп до обществената информация;  
Общия регламент относно защитата на данните (Регламент (ЕС) 2016/679) и Закон за защита на личните данни;  
Закон за ограничаване на административното регулиране и административния контрол върху стопанската дейност;  
Закон за общинската собственост;  
Закон за държавната собственост;  
Закон за собствеността;  
Закон за собствеността и ползването на земеделските земи;  
Закон за местните данъци и такси;  
Закон за устройството на Черноморското крайбрежие;  
Закон за устройство на територията;  
Закон за туризма;  
Закон за културното наследство;  
Закон за опазване на околната среда;  
Закон за задълженията и договорите;  
Семеен кодекс;  
и др.

Вътрешни нормативни актове, които може да намерите на сайта на общината:

[НАРЕДБА №1](#)

За осигуряване на обществения ред, спокойствието и сигурността на гражданите, за опазване на Общинската собственост и околната среда, за безопасността на движение на територията на Община Несебър.

[НАРЕДБА №2](#)

За реда и условията за провеждане на търговска дейност на открито на територията на Община Несебър.

[НАРЕДБА №3](#)

отменена с решение №735 от 30.09.2009г

[НАРЕДБА №4](#)

За реда и условията за установяване на жилищни нужди и за управление и разпореждане с общински жилища на територията на Община Несебър.

[НАРЕДБА №5](#)

За реда за придобиване, управление и разпореждане с общинско имущество.

[НАРЕДБА №6](#)

За опазване на околната среда на територията на Община Несебър.

[НАРЕДБА №7](#)

За реда за упражняване на правата на собственост на общината в търговски дружества с общинско участие в капитала, за участието на общината в граждански дружества и в сдружения с нестопанска цел и общинските предприятия .

[НАРЕДБА №8](#)

За предоставяне на концесии.

[НАРЕДБА №9](#)

На Общински съвет - Несебър за стимулиране на физически и юридически лица с особени заслуги към Община Несебър.

[НАРЕДБА №10](#)

За ред и условия за поставяне на преместваеми обекти и елементи за градското обзавеждане и рекламната дейност на територията на Община Несебър.

[НАРЕДБА №11](#)

За определяне и администриране на местните такси и цени на услуги на територията на Община Несебър.

[НАРЕДБА №12](#)

Наредба за условията и реда за съставяне на три годишна бюджетна прогноза за местни дейности, за съставяне, приемане, изпълнение и отчитане на бюджета на Община Несебър.

[НАРЕДБА №13](#)

За дейността в Община Несебър по предотвратяване и ликвидиране на последствията при бедствия, аварии и катастрофи.

[НАРЕДБА №14](#)

За определяне размера на местните данъци.

[НАРЕДБА №15](#)

За управление на Общинските пътища.

[НАРЕДБА №16](#)

За условията и реда за осъществяване на специална закрила на деца с изявени дарби от Община Несебър.

[НАРЕДБА №17](#)

За принудителното изпълнение на заповеди за поправяне,здравяване или премахване на строежи или части от тях на територията та Община Несебър.

[НАРЕДБА №18](#)

За изграждане и опазване на зелената система на територията на Община Несебър.

[НАРЕДБА №19](#)

За провеждане на обществено обсъждане на проекти, които ще се финансират чрез дългосрочен общински дълг.

[НАРЕДБА №20](#)

За условията, реда и критериите за финасово подпомагане на спортните клубове в Община Несебър.

[НАРЕДБА №21](#)

За принудителното изпълнение на заповеди за премахване на незаконни строежи от четвърта до шеста категория или части от тях.

Последната актуализация на Хартата е утвърдена от кмета на Община Несебър със заповед 995/14.06.2018г. и е публикувана в интернет на адрес [www.nessebarinfo.com](http://www.nessebarinfo.com).

Същата можете да намерите на хартиен носител, поставена на видно и достъпно място в централите за административно и информационно обслужване в Община Несебър, в дирекция „Транспорт“ и всички офиси за обслужване на гражданите по населени места.