

# ОБЩИНА ДЪЛГОПОЛ ВАРНЕНСКА ОБЛАСТ

п.к. 9250гр. Дългопол, ул.Г. Димитров,105; тел.0517/2 21 85; факс:0517/2 21 35  
e-mail: [obshtina@dalgopol.org](mailto:obshtina@dalgopol.org)

УТВЪРДИЛ:

ГЕОРГИ ГЕОРГИЕВ

КМЕТ ОБЩИНА ДЪЛГОПОЛ



## СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ДЪЛГОПОЛ

### 1. ОТНОШЕНИЕ КЪМ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

- Ние се ангажираме да имаме любезно, възпитано и приветливо отношение към всеки потребител на административни услуги.
- Ние се ангажираме да изслушаме Вашите молби и сигнали.
- Ние се ангажираме да спазваме конфиденциалност при извършване на услугите, при запитвания и жалби на всеки един потребител на административни услуги.

### 2. КАЧЕСТВО НА УСЛУГАТА

- Ние се ангажираме да Ви информираме за всеки възможен вариант за решаването на Вашия проблем, като Ви запознаем подробно с предимствата и недостатъците на всеки от тях.
- Ние се ангажираме, при наличие на нормативни препятствия да търсим алтернативно решение на всеки Ваш проблем, свързан с предоставяните от общината административни услуги.
- Ние се ангажираме да извършим проверка при оплаквания от качеството извършените административни услуги, както и да Ви информираме за резултатите от нея.

### 3. СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ

- Ние се ангажираме да осъществим исканата административна услуга в следните срокове:
  1. веднага - при възможност;
  2. не по-късно от 5 работни дни - по искане за извършване на административна услуга, когато отговора и/или документа се оформя писмено и изисква проверка на обстоятелства, вписани в общински регистри;
  3. не по-късно от 7 работни дни за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по ел. поща;
  4. 7 дни - при произнасяне по искане за издаване на акт;
  5. 14 дни - при искане за достъп до обществена информация;
  6. до 1 месец - ако извършването на услугата налага установяването на факти и обстоятелства, изискващи проверка, събиране на сведения или проучвания в други институции;
  7. специфични срокове, посочени изрично в специален закон.

8. Административният акт, съответно отказът да се издаде акт, се съобщава в 3-дневен срок от издаването му на всички заинтересовани граждани и организации.  
Съобщаването 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.
9. времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване е не повече от 20 минути.

#### **4. РАВНОПОСТАВЕНОСТ**

- Ние се ангажираме да предоставим еднакъв достъп до услугите ни и равнопоставено отношение към всеки, който търси административна услуга, независимо от социално положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност или религиозни убеждения.

#### **5. ПРОЗРАЧНОСТ**

- Ние се ангажираме да осигуряваме прозрачна процедура за приемане, обработване и докладване на молби, предложения, сигнали и жалби на граждани.
- Ние се ангажираме да предоставим ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация, обяснения и образци, удовлетворяващи потребностите на гражданите, търсещи административна услуга.
- Вие винаги ще бъдете уведомявани за името на служителя, с когото разговаряте по телефона.

#### **6. ЗАКОННОСТ**

- Ние се ангажираме да извършваме услугите при спазване и прилагане на законите в Република България.

#### **7. БЕЗПРИСТРАСТНОСТ**

- Гарантираме ви безпристрастност и честност при извършване на услугата.

#### **8. ПОЛИТИЧЕСКА НЕУТРАЛНОСТ**

- Гарантираме, че общинските служители работят при спазване политическа неутралност и на работните си места няма да афишират политически пристрастия и да провеждат предизборна агитация.

#### **9. ОТГОВОРНОСТ**

- Ние се ангажираме да измерваме удовлетвореността на потребителите на административни услуги от нашата дейност и да предприемаме необходимите действия за повишаването ѝ.

#### **10. ОТЧЕТНОСТ**

- Ние се ангажираме да отговорим писмено на всяка, подадена в писмена форма молба и/или жалба от Вас по повод лошо администриране в 7-дневен срок от получаването /освен в случаите, когато е необходимо извършването на проверка/.
- Ние се ангажираме да анализираме Вашите предложения, коментари, похвали и оплаквания и да предприемаме съответните действия, когато те са в компетенциите на Общината.

#### **11. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ**

- Ние се ангажираме да Ви предоставяме необходимата информация за предлаганите от Община Дългопол административни услуги в пълен обем и по достъпен за Вас начин.

- Ако Вашите въпроси не са от компетентността на Общината, ние се ангажираме да Ви насочим към съответното звено или институция, които могат да Ви отговорят.
- Всеки може да получи информацията относно предоставяните от община Дългопол услуги по един от следните начини:

1. От звеното за Административно обслужване в ЦИУГ;
2. От служителите на Общинска администрация в град Дългопол и/или в съставните населени места от общината.
3. На телефоните в град Дългопол: код 0517 и телефони:  
2 21 85; 2 21 52; 2 21 05; 2 21 61; факс: 0517/2 21 35, 0885610884
4. На телефоните на съставните населени места: код 0517
  - с. Цонево - кмет 27 312; ст. спец. ЕСГРАОН 27 125
  - с. Медовец - кмет 52 150; ст. спец. ЕСГРАОН 52 140
  - с. Партизани- кмет 84 250; ст. спец. ЕСГРАОН 84 229
  - с. Лопушна - кмет 82 250; ст. спец. ЕСГРАОН 82 240
  - с. Поляците - кмет 72 250; ст. спец. ЕСГРАОН 72 240
  - с. Аспарухово- кмет 32 250; ст. спец. ЕСГРАОН 32 240
  - с. Величково - кмет 22 852
  - с. Боряна - кмет 62 250
  - с. Сава-кмет 27 237
  - с. Рояк- кмет 86 050
  - с. Камен дял - кмет 84 359
  - с. Комунари - кмет 32 505
  - с. Арковна - кметски заместник 84 850
  - с. Красимир - кметски заместник 32 038
  - с. Сладка вода - кметски заместник 62 239
5. Страницата на Община Дългопол в интернет: **obshtina@dalgopol.org**
6. Информационните табла във фоайето на общината и селата на общината;

## 12. ОБРАТНА ВРЪЗКА

Ние се ангажираме активно да търсим Вашите предложения, мнения, коментари, сигнали и оплаквания, които можете да дадете, като използвате:

1. Поща на адрес: 9250 гр. Дългопол, ул. Г. Димитров, 105
2. Интернет-страницата на Общината;
3. Кутиите във фоайето на общината и в съставните населени места от общината;
4. Анкетни карти;
5. Приемните дни на кмета на общината:  
вторник 14:00 - 16:00 ч. четвъртък 09:00-12:00 ч. 14:00-16:00 ч. ;
6. Ние се ангажираме да проверяваме вашите сигнали за корупция, които можете да подавате, като използвате:
  1. Поща;
  2. Интернет-страницата на Общината: **obshtina@dalgopol.org**
  3. Кутиите във фоайето на общината и в селата от общината;

4.

Разработил:

Димитричка Железова,  
Н-к отдел ГРАО