



**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**  
**ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ГАБРОВО**

---

**УТВЪРДИЛ:** /п/

**НИКОЛАЙ СИРАКОВ**

*Областен управител на област Габрово*

**ХАРТА НА КЛИЕНТА**  
**И СТАНДАРТИ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ**  
**В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ - ГАБРОВО**

**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 областния управител; устройството, функциите и видовете услуги, предлагани от областната 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.

Във връзка с внедрената и функционираща Система за управление на качеството, в съответствие с изискванията на ISO 9001:2000, областна администрация - Габрово открито заявява, че ще спазва политиката по качество и ще се стреми да отговаря на изискванията на стандарта, като непрекъснато удовлетворява исканията, потребностите и очакванията на своите клиенти.

**1. КАНАЛИ ЗА ПОЛУЧАВАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ**

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

1. Центъра за услуги и информация, който се намира на адрес: гр. Габрово, пл. "Възраждане" № 5, ет. 1
2. Телефони за информация и консултации 066/810 640 и 066/ 810 642
3. Лицензиран пощенски оператор
4. Бланки и брошури
5. Информационно табло
6. Интернет страница на администрацията - <http://www.gb.government.bg>
7. Електронна поща
8. Факс - 066/810 640, 066/810 642

Работното време на администрацията е от 9,00 ч. до 12,00 ч. и от 12,30 ч. до 17,30 ч. всеки работен ден.

Работното време на Центъра за услуги и информация е без прекъсване - от 9,00 ч. до 17,30 ч. всеки работен ден. В случаите когато има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, Центърът работи до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след края на обявеното работно време.

## **2. ПРАВОМОЩИЯ НА ОБЛАСТНИЯ УПРАВИТЕЛ И СТРУКТУРА НА ОБЛАСТНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ**

### **2.1. Правомощия на областния управител**

Областният управител:

1. провежда държавната политика в областта, координира работата на органите на изпълнителната власт и на техните администрации на територията на областта и взаимодействието им с местната власт;

2. осигурява съответствие между националните и местните интереси, организира разработването и изпълнението на областни планове, стратегии и програми за регионално развитие, осъществява взаимодействие с органите на местното самоуправление и местната администрация;

3. отговаря за опазването и защитата на държавната собственост на територията на областта;

4. упражнява контрол по законосъобразността на актовете и действията на органите на местното самоуправление и местната администрация, като:

а) упражнява контрол за законосъобразност на актовете на общинските съвети, освен ако в закон е предвидено друго; той може да върне незаконосъобразните актове за ново обсъждане в общинския съвет или да ги оспори пред съответния административен съд;

б) може да отменя незаконосъобразни актове на кметовете на общини, освен ако в закон е предвидено друго, в 14-дневен срок от получаването им или от сезирането му;

5. осигурява спазването на законността на територията на областта и осъществява административен контрол по изпълнението на административните актове;

6. осъществява връзка с териториалните звена на централната администрация на изпълнителната власт на територията на областта;

7. координира и контролира изпълнението на актовете и действията на ръководителите на териториални звена на централната администрация на изпълнителната власт на територията на областта;

8. координира и контролира дейността на териториалните звена на министерствата и на другите административни структури, които осъществяват административно обслужване на територията на областта, независимо от тяхната йерархическа подчиненост;

9. провежда информационната стратегия и политика, които при спазване разпоредбите на Конституцията и законите гарантират откритост и достъпност на дейността на ръководената от него администрация;

10. организира разработването на областната стратегия за развитие;

11. внася проекта на областна стратегия за развитие за обсъждане и съгласуване в регионалния съвет за развитие и за приемане от областния съвет за развитие;

12. ръководи планирането и подготовката на административно-териториалната единица за отбрана и организира отбранително-мобилизационната подготовка на населението;

13. организира и ръководи управлението при кризи в областта и отговаря за опазването на обществения ред;

14. организира и ръководи дейностите по защита на населението, културните и материалните ценности и околната среда при бедствия;

15. утвърждава областните транспортни схеми;
16. осъществява международните контакти на областта на регионално ниво;
17. прави предложения за включване на отделни въпроси в оперативната работна програма на Министерския съвет чрез заместник министър-председател или министър;
18. утвърждава длъжностното разписание и длъжностната характеристика на главния секретар;
19. отговаря за осъществяване на финансовото управление и контрол във всички ръководени от него програми, дейности и процеси при спазване на принципите за законосъобразност, добро финансово управление и прозрачност;
20. издава наказателни постановления за налагане на административни наказания в предвидените от закон или друг нормативен акт случаи;
21. осъществява правомощия на орган по назначаване на държавните служители по Закона за държавния служител и правомощия на работодател по трудовите правоотношения по Кодекса на труда;
22. командирова със заповед служителите и работещите по трудово правоотношение в областната администрация в страната и в чужбина;
23. утвърждава образец на печат на областния управител, който е с кръгла форма, както и щемпели за служебни цели;
24. изпълнява и други правомощия, възложени със закон или с акт на Министерския съвет.

## **2.2. Структура и дейност на областната администрация**

Според характера на дейността, която извършват, административните звена в областната администрация са обособени в обща и специализирана администрация.

Общата администрация е организирана в дирекция "Административно-правно обслужване, финанси и управление на собствеността". Тя осигурява технически дейността на областния управител, на специализираната администрация и дейности по административното обслужване на гражданите и юридическите лица.

Специализираната администрация е организирана в дирекция "Административен контрол, регионално развитие и държавна собственост". Тя подпомага и осигурява осъществяването на правомощията на областния управител.

## **3. АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

### **3.1. Административна услуга**

Административна услуга по смисъла на Закона за администрацията е:

- а) издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;
- б) издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;
- в) извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;
- г) консултациите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административноправен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга;
- д) експертните, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията на държавен орган или от овластена организация.

### **3.2. Звено за административно обслужване**

Административното обслужване се осъществява от служителите в Центъра за услуги и информация. Той е организиран на принципа "Едно гише" и изпълнява ролята на фронт-офис, съгласно заложените принципи в Концепция за подобряване на административното обслужване в контекста на принципа "Едно гише", приета с Решение № 878 на Министерски съвет от 29.12.2002 г.

Служителите в звеното за административно обслужване извършват административното обслужване законосъобразно, своевременно, точно, добросъвестно и безпристрастно. Те са длъжни да предоставят информация на потребителите за извършваните административни услуги. При необходимост предлагат на потребителите за ползване разработените стандартни формуляри към всяка една от предлаганите административни услуги.

Те отговарят на поставените въпроси съобразно функциите, които изпълняват, като при необходимост пренасочват гражданите към служител, притежаващ съответната компетентност в областна администрация и/или към други компетентни административни органи. Проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък.

### **3.3. 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.

Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, след което се регистрират по общия ред.

### **3.4. Стандарти за извършване на административна услуга**

Административното обслужване в Областна администрация - Габрово се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. при изпълнение на служебните си задължения всеки служител в държавната администрация носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи;

2. служителите в държавната администрация се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;

3. срокът за отговор на запитвания, постъпили чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път, е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - до 14 дни;

1/ Административна услуга, за която няма предвиден срок за извършване, се извършва при възможност веднага, но не по-късно от 3 работни дни.

2/ 7 дни - при произнасяне по искане за издаване на акт;

3/ 14 дни - при искане за достъп до обществена информация;

4/ 1 месец - когато извършването на услугата налага установяването на факти и обстоятелства, изискващи проверка, събиране на сведения или проучвания;

5/ специфични срокове, посочени изрично в специален закон.

4. времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване е не повече от 20 мин.

5. в служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, се осигуряват места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

6. Разработили сме образци на заявления към всяка една предлагана от нас административна услуга за улеснение на посетителите.

### **3.5. 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.

### **3.6. 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 администрацията. 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.

### **3.7. Комплексно административно обслужване**

Областна администрация – Габрово предоставя комплексни административни услуги съвместно с други администрации. При заявяване на комплексна административна услуга заявление може да бъде подадено във всяка администрация – участник в изпълнение на услугата.

Образци на заявления за комплексно административно обслужване и приложенията към тях /според вида услуга/ могат да се подават на място в Центъра за административно обслужване, чрез лицензиран пощенски оператор или по факс.

Пълна и актуална информация за административното обслужване, административните услуги и комплексните административни услуги може да бъде получена от служителите в звеното за административно обслужване, както и на интернет страницата на областна администрация – Габрово.

## **4. СТАНДАРТИ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ - ГАБРОВО**

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, като 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 създават условия за равнопоставеност на разглежданите случаи и лица, и правят всичко възможно, за да бъде обслужването достъпно за всеки.

7. Служителите ни запазват конфиденциалност към жалбите и поставените въпроси.

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

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

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

11. При запитване уведомяваме клиентите за движението на преписките им.

## 5. ОБРАТНА ВРЪЗКА

Областна администрация - Габрово 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 служителите в Центъра за услуги и информация и пред останалите служители, с които имате контакт.

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

- На телефони 066 / 810 640, 810 642

- На факс 066 / 810 640, 810 642

- На интернет страницата ни - <http://www.gb.government.bg>

За обратна връзка с Вас във файла на сградата е поставена кутия за предложения, сигнали и мнения относно административното обслужване. В Центъра за услуги и информация на Ваше разположение е и анкетна карта за оценка на административното обслужване, която можете да попълните и да оставите за анализ.

Получената информация от обратната връзка ще ни послужи за проучване и измерване на удовлетвореността на гражданите от административното обслужване.

Един път годишно публикуваме доклад за дейността на администрацията и административното обслужване на следния сайт:

<http://zaoform.government.bg/mam.asp?tab=preview>.

А в началото на всяка година ще публикуваме обобщен доклад за административното обслужване за предходната година на нашия интернет сайт <http://www.gb.government.bg>

**6. НОРМАТИВНИ АКТОВЕ**, регламентиращи дейността на областен управител и областна администрация и нормативни документи, определящи правата на клиентите:

1. Конституция на Република България;
2. Закон за администрацията;
3. Административно-процесуален кодекс;
4. Наредба за административното обслужване;
5. Устройствен правилник на областните администрации;
6. Закон за достъп до обществена информация;
7. Закон за защита на личните данни;
8. Закон за електронното управление;
9. Закон за електронния документ и електронния подпис;
10. Закон за защита срещу дискриминацията;
11. Закон за защита на класифицираната информация;
12. Кодекс за поведение на служителите в администрацията и други нормативни актове касаещи дейността на Областна администрация.

Настоящата „Харта на клиента и стандарти за обслужване в областна администрация – Габрово” е утвърдена със заповед № 250 от 02.08.2004 г. на областен управител на област Габрово.

Дата на последна актуализация в сила считано от 02.07.2007 г.

Дата на последна актуализация в сила считано от 19.12.2008 г.

Дата на последна актуализация в сила считано от 24.03.2015 г., съгласно заповед № РД-02-01-38 от 24.03.2015 г. на областен управител на област Габрово.

**Актуализирана от:** /п/

**Старши експерт:**  
/Боянка Тишева/

**Съгласували:**

**Главен секретар:** /п/  
/Веселин Радков/

**Главен юрисконсулт:** /п/

/Биляна Големанова/