



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ГАБРОВО

УТВЪРДИЛ:
НЕВЕНА ПЕТКОВА
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ

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.

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, 810 642
3. Лицензиран пощенски оператор
4. Бланки и брошури
5. Информационно табло
6. Интернет страница - <http://www.gb.government.bg>
7. Електронна поща
8. Факс – 066/810 640, 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 служителите в звеното за административно обслужване е без прекъсване от 9,00 ч. до 17,30 ч. всеки работен ден. В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на звеното продължава 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. осигурява провеждането на държавната политика за насърчаване на инвестициите на територията на областта в съответствие с предоставените му със Закона за насърчаване на инвестициите правомощия;

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

5. 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;

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

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

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

9. 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 йерархична подчиненост;

10. провежда информационна политика, гарантираща откритост и достъпност на дейността на ръководената от него администрация;

11. ръководи областния съвет за развитие;

12. организира разработването на областната стратегия за развитие;

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

14. ръководи регионалния съвет за развитие при условията и по реда на чл. 18, ал. 3 от Закона за регионалното развитие;

15. отговаря за организационно-техническата подготовка на избори за държавни и местни органи на властта и за членове на Европейския парламент от Република България на територията на областта;

16. осъществява подготовката на икономиката и населението в областта за отбрана и организира изпълнението на задачите, свързани с отбраната, в съответствие със Закона за отбраната и въоръжените сили на Република България;

17. ръководи областния съвет по сигурност;

18. осъществява управлението на В и К системите като представител на държавата в асоциацията по В и К при условията и по реда, определени със Закона за водите;

19. отговаря за опазването на обществения ред на територията на областта при упражняването на нормативно предоставените му правомощия;

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

21. утвърждава областните транспортни схеми;

22. осъществява международните контакти на областта на регионално ниво;

23. утвърждава длъжностното разписание на областната администрация и длъжностните характеристики на длъжностите, които са му непосредствено подчинени, и на главния секретар;

24. отговаря за осъществяването 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;

25. издава наказателни постановления за налагане на административни наказания в предвидените от закон или друг нормативен акт случаи;

26. 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;

27. командирова, при изрично упълномощаване, със заповед заместник областните управители в страната и в чужбина;

28. командирова със заповед държавните служители и работещите по трудово правоотношение в областната администрация в страната и в чужбина;

29. утвърждава образец на печат на областния управител, който е с кръгла форма, както и щемпели за служебни цели;

30. утвърждава вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител, съответстващи на спецификата и особеностите на дейността на областната администрация;

31. осигурява разработването и внедряването на административна информационна система (АИС) в областната администрация;

32. осъществява и други правомощия, възложени му със закон или с акт на Министерския съвет;

33. създава и ръководи съвети и комисии в изпълнение и на други функции, възложени му със закон или с акт на Министерския съвет.

При осъществяването на своите правомощия областният управител може да създава обществени съвети и комисии като консултативни звена, както и работни групи за решаване на конкретни задачи.

Областният управител издава заповеди в границите на своите правомощия.

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 и административно обслужване

По смисъла на Закона за администрацията:

1. "**Административно обслужване**" е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на администрацията и от организации, предоставящи обществени услуги.

2. "**Административна услуга**" 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) експертизите, 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. "**Комплексно административно обслужване**" е това обслужване, при което административната услуга се извършва от административни органи, от лица, осъществяващи публични функции, или от организации, предоставящи обществени услуги, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от извършващия административната услуга първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

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 попълване 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.

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 по пощата и по електронната поща, е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - до 14 дни;

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

б) 7 дни – при произнасяне по искане за издаване на акт;

в) 14 дни – при искане за достъп до обществена информация;

г) 1 месец – когато извършването на услугата налага установяването на факти и обстоятелства, изискващи проверка, събиране на сведения или проучвания;

д) специфични срокове – посочват се изрично в специален закон.

4. Времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на звената за административно 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. За удобство и улеснение на посетителите са разработени образци на заявления

за всяка предлагана административна услуга от Областна администрация – Габрово.

7. Служителите в звеното за административно обслужване разясняват начините на плащане на заявената административна услуга, като насърчават картовото плащане чрез ПОС терминално устройство.

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 съответната администрация или организация или по друг обичаен начин. 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 заявяването на комплексна административна услуга, заявлението може да бъде подадено във всяка администрация участник в нейното изпълнение.

Заявления за комплексно административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават на място в Звеното за административно обслужване, по електронна поща, чрез лицензиран пощенски оператор или по факс.

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 обслужват внимателно и любезно, като изслушват клиентите и запазват конфиденциалност при запитванията, молбите и жалбите им.

8.Служителите ни отговарят на поставените въпроси съобразно функциите и компетенциите си, като по необходимост пренасочват клиентите към служител, притежаващ съответната компетентност.

9.Служителите ни информират гражданите относно възможностите за обжалване.

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

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

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

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

14.Разработили сме образци на заявления за всяка административна услуга, предлагана от Областна администрация – Габрово, за улеснение на клиентите.

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 файето на сградата на Областна администрация – Габрово е поставена кутия за предложения, сигнали и мнения относно административното обслужване.

На Ваше разположение е и анкетна карта за проучване на потребителската удовлетвореност, която можете да попълните и да оставите за анализ.

Областна администрация - Габрово отчита състоянието на административното обслужване в интернет базираната Самооценка на административното обслужване веднъж годишно. Самооценката на административното обслужване е част от Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА).

В началото на всяка година, Областна администрация - Габрово публикува ежегоден Доклад за дейността администрацията, за предходната година, на интернет сайт на администрацията <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.

Дата на последна актуализация в сила считано от 18.10.2017 г., съгласно Заповед № РД-02-01- 180 от 18.10.2017 г. на областен управител на област Габрово.

Изготвена от : Гл. експерт “Човешки ресурси и адм.обслужване”

/Д. Гутева/

Съгласували:

Главен секретар:

/Веселин Радков/

Директор на дирекция АПОФУС

/Николай Петров/

Главен юриконсулт:

/Биляна Големанова/