

УТВЪРДИЛ:

ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ _____ / п / _____

ЛЮБОМИР ПАНТЕЛЕЕВ

**ХАРТА НА КЛИЕНТА
И СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ
Бургас 2006 год.**

Основната цел на тази Харта е да се подобри качеството на административното обслужване в областна администрация Бургас и да отговори на потребностите на гражданите и организациите, като им гарантира публичност, достъпност, прозрачност и законност при предоставянето на исканите от тях административни услуги.

Този документ не е закон или наредба, той не създава права или задължения. Неговото предназначение е да помогне на гражданите да се запознаят с функциите, които изпълнява областният управител, видовете услуги, които се извършват от Областна администрация Бургас, да 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, както и да заложи съвременни и по-високи стандарти за административно обслужване. Следвайки тези основни положения, предлагаме на Вашето внимание настоящата Харта на клиента и стандарти за административно обслужване.

Основните цели, които си поставяме, са:

- да подобрим достъпа до услуги, като подробно Ви информираме за Вашите права, за това откъде и как можете да получите съответните административни услуги;
- да постигнем високо качество на предоставяните услуги, като намалим личните Ви разходи и време за получаване им и осигурим добро отношение и желание за съдействие от страна на служителите, които Ви обслужват;
- да постигнем 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.

Нашите отговорности пред Вас:

- професионално и в срок да решаваме Вашите искания и да се отнасяме с уважение към всеки от Вас;

- 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 предоставяте пълна и точна информация, необходима за предоставянето на съответната услуга;
- 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 Областна администрация гр. Бургас, ул. “Цар Петър” № 1;
- можете да използвате и телефона на администрацията 056/894147 или 056/894141
- ако имате говорен или слухов проблем в Центъра за административно обслужване на Областна администрация гр. Бургас ще Ви свържат със служител, който ще Ви съдейства да получите необходимата Ви информация;
- информация можете да получавате всеки работен ден от 9.00 до 17.30 часа. Обедната почивка на служителите е от 12.30 до 13.00 часа;
- подробности за извършваните от нас административни услуги можете да намерите по всяко време чрез Интернет на адрес www.bsregion.org, както и на информационното табло в Центъра за административно обслужване на граждани

Ние очакваме от Вас да изразявате свободно вашите мнения, предложения и коментари като:

- се обадите на тел. 056/894-141 или изпратите Вашето писмо на факс 056/84-04-81;
- изпратите Вашето писмо на адрес гр. Бургас, ул. “Цар Петър” № 1;
- дойдете лично в сградата на Областна администрация Бургас, Център за административно обслужване;
- изпратите Вашето писмо на e-mail: webmail@bsregion.org
- попълните нашия Формуляр за обратна връзка, който можете да намерите в Приемната на администрацията

Ако имате предложения или оплаквания, ние искаме да знаем за това.

Процедурата ни е ясна и лесно достъпна – изпратете Вашето предложение или сигнал срещу незаконни или неправилни, или пораждащи съмнение за корупция действия или бездействия на наши служители на адреса на администрацията. Ние ще направим проверка и ще Ви отговорим писмено до 30 работни дни от получаването им.

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

СТАНДАРТИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Държавата и сектора на публичните услуги упражняват своята дейност стремейки се да осигурят на всички свои клиенти справедливо, безпристрастно, прозрачно и достъпно обслужване. Вие имате право на такова обслужване и Областна администрация – Бургас е готова да приеме серия от ангажименти и конкретни стъпки за осъществяването им, за да Ви служим по-добре.

По – лесен достъп до нашите услуги

Областна администрация – Бургас започва работа в 9.00 часа и приключва работния си ден в 17.30 часа. От 12.00 до 12.30 часа има регламентирана почивка за всички служители.

Всяка сряда в посочените часове можете да се възползвате от нашия приемен ден. За Ваше удобство можете да уговорите предварително точния час на среща с нужния Ви специалист.

Областният управител на област Бургас приема всеки последен вторник от месеца. При невъзможност за организиране на приемен ден в посочения ден, информация за това, както и записване за среща можете да направите на телефон 056/ 894-149.

Ежеседмично в дните от понеделник до петък можете да осъществите среща със Заместник Областните управители или Главния секретар след предварително записване на тел. 056/894 116; 894 122; 894 169 и 894 121.

Имате възможност да се свържете с главен експерт “Информация и връзки с обществеността “ на тел. 056/ 89- 41- 41 или на факс 056/ 84- 11- 23, който е на Ваше разположение относно всички актуални въпроси в област Бургас.

В сградата има приемна зала, както и информационно табло, на което е изложена най-важната и актуализирана информация, която би Ви била полезна.

Предприети за необходимите мерки, за да направим сградата достъпна за хора с увреждания.

Внимателно и любезно обслужване

- Всеки служител, който Ви обслужва се легитимира пред вас с личното си и фамилно име в разговор по телефона или чрез лична указателна табела за длъжността, която заема и звеното в което работи.
- Нашите служители са ангажирани да Ви изслушват с внимание, да не отнемат повече от 20 минути от Вашето лично време, да Ви дадат отговор във възможно най – кратки срокове, като отговора ще бъде достъпен и лесно разбираем.
- На интернет страницата на Областна администрация – Бургас <http://www.bsregion.org/> можете да намерите основните форми на заявления, молби и жалби във вид на формуляри. Те имат само препоръчителен характер, но в приложенията са посочени най-често изискуемите документи при подобен тип ситуации.
- Ние изискваме единствено документите, които са относими към работата по вашата преписка.
- Ние Ви обслужваме при условията на пълна конфиденциалност като гарантираме защитата на личните Ви данни.
- Недопустима е всяка пряка или непряка форма на дискриминация, основана на пол, раса, народност, етническа принадлежност, гражданство, произход, религия, 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 РБългария е страна.

Достъпен отговор в предварително анонсираните срокове

В максимален срок до 1 месец ние Ви предоставяме точен отговор или съобщение какво налага забавяне, евентуално искане да представите допълнително документи, съобщение кога и на кой орган Вашето искане е било препратено, ако то не попада в правомощията на Областен управител. За да се съкрати срока за отговор, **моля поставяйте точно формулирани искания си и по възможност предоставяйте официално заверени преписи** на приложените от Вас документи.

На електронната ни страница сме посочили конкретен срок на изпълнение на всяка от административните услуги, осъществявани в 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 или ресорен ръководител. Гарантираме, че всяко такова оплакване, когато не е анонимно или недоказано, се разглежда по установения за това законов ред.

Вслушваме се във Вашето мнение

Редовно Ви питаме за Вашите очаквания и удовлетвореността Ви относно качеството на административното обслужване. На нашата интернет

страница тече непрекъснато такава анкета, като Ви предоставяме възможност да вземете участие във формулирането на въпросите, които бихте искали да бъдат включени в нея.

Ние отчитаме и огласяваме резултатите от действията за подобряване на обслужването.

Открит е електронен форум, чрез който се стремим да Ви бъдем максимално полезни. Там имате възможност не само да отправяте въпроси към експертите, но и да изразите Вашето мнение относно нашата работа.

В Центъра за административно обслужване на Ваше разположение е КУТИЯ, в която можете да оставите Вашия СИГНАЛ, ПРЕДЛОЖЕНИЕ или ЖАЛБА.

ОБЛАСТНИЯТ УПРАВИТЕЛ И НЕГОВАТА АДМИНИСТРАЦИЯ

Областният управител е орган на изпълнителната власт в област Бургас. Той осъществява държавното управление в нашата област и осигурява съответствие между националните и местните интереси при провеждане на регионалната политика. В тази си дейност областният управител се подпомага от заместник областни управители и областна администрация.

КАКВО РАБОТИ 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 стратегии и програми за регионално развитие;

3. отговаря за опазването и защитата на държавната собственост

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

5. упражнява контрол по законосъобразността на актовете и действията на органите на местното самоуправление и местната администрация;

6. осъществява връзка с териториалните звена на централната администрация на изпълнителната власт на територията на областта и контролира изпълнението на актовете и действията на ръководителите им;

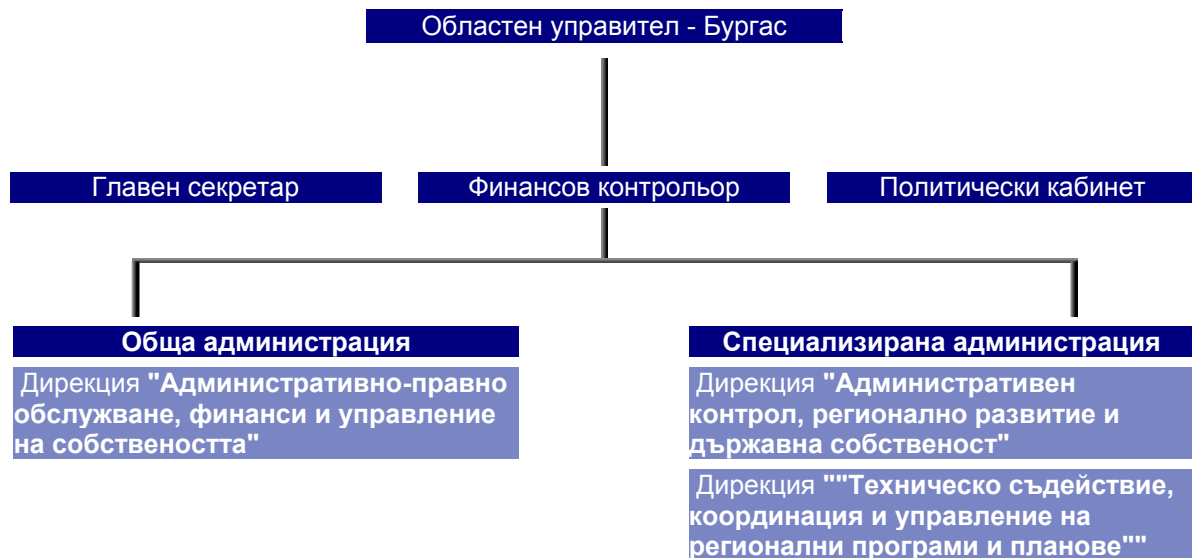
7. координира и контролира дейността на териториалните звена на министерствата и на другите административни структури, които осъществяват административно обслужване на територията на областта, независимо от тяхната йерархическа подчиненост.

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

9. организира и ръководи дейностите по защитата на населението, културните и материалните ценности, околната среда, както и по овладяването и преодоляването на последиците от кризи в областта;

10. осъществява международните контакти на областта на регионално ниво.

За изпълнението на тези свои функции Областния Управител се подпомага от своите заместници и областната администрация



Вие имате право да отправяте искания, молби или жалби до Областна администрация – Бургас. 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 деловодния ни отдел можете да направите справка за движението на преписката Ви.

2. Може да получите съобщение, че исканият от Вас документ или удостоверение е изготвено, времето и мястото, в което можете да го получите. Не забравяйте винаги да носите със себе си документ за самоличност!

Най-често Областният управител изпълнява своите правомощия като издава заповеди. Когато в заповедите се удостоверяват факти с правно значение, създават се права и задължения или се засягат Вашите права или законни интереси - те се наричат индивидуални административни актове (ИАА). Изричните откази на Областен управител също са ИАА. Именно тези актове (ИАА) подлежат най-често на обжалване, като **реда, начина, сроковете за тяхното обжалване ще Ви бъдат указани в самия акт.**

Ако в предвидения в закона срок (от 3 дни до 1 месец, в зависимост от искането и обема информация, който трябва да се обработи) не получите никакъв отговор от Областна администрация – Бургас попадате в хипотезата на

т. нар. “мълчалив отказ”. Това е хипотеза, при която липсата на отговор се приравнява на изричен отказ. Той също може да бъде обжалван от Вас.

Срокове за отговор

- веднага – при възможност;
- 7 дни до 1 месец – при произнасяне по искане за издаване на акт;
- 14 дни – при искане за достъп до обществена информация;
- 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;

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. **Когато адрес не е посочен, съобщението се поставя на информационното табло на Областна администрация – Бургас.**

ВИЕ ИМАТЕ ПРАВО НА ДОСТЪП ДО ОБЩЕСТВЕНА ИНФОРМАЦИЯ

Това е всяка информация, формираща Вашето мнение относно всички прозеци, протичащи в обществения живот на Република България.

След писмено заявление или устно запитване Областна администрация – Бургас във възможно най – кратък срок, но не по – късно от 14 дни ще Ви уведоми за решението за предоставяне на информация или отказ за достъп. В случай на несъгласие имате право да обжалвате Решението на Областния управител.

Кога може да Ви бъде отказан достъп

- Когато исканата от Вас информация е класифицирана информация, представляваща държавна или служебна тайна;
- Когато е свързана с оперативната подготовка на актовете на Областна администрация – Бургас и няма самостоятелно значение;
- Когато засяга интересите на трето лице и няма негово изрично съгласие за предоставяне;
- Когато до информацията Ви е бил разрешен достъп през предходните шест месеца;

В заключение искаме да Ви благодарим за съдействието в осъществяване на реформата в административното обслужване и модернизацията на държавната администрация и да Ви призовем да изразявате гласно гражданската си позиция, за да намерим заедно верния

път за една по-добре организирана и по-ефективна работа на Областна администрация – Бургас в полза на обществото.

2006 г.

Областна администрация Бургас