



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ВРАЦА

УТВЪРДИЛ: (п)

МАЛИНА НИКОЛОВА

ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ВРАЦА

Заповед № РД – 55 / 26.06.2017 г. на Областен управител на област Враца

ХАРТА НА КЛИЕНТА
ЗА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ
НА ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ - ВРАЦА



ГР. ВРАЦА

м. Юни 2017 година

Основна цел на Хартата на клиента е да се подобри качеството на административното обслужване в Областна администрация - Враца. Този документ не създава права или задължения. Неговото предназначение е да помогне на гражданите да се запознаят с функциите, които изпълнява областния управител, видовете услуги, които се извършват от Областна администрация - Враца, да им разясни основните права, които различните закони им предоставят, без да претендира за изчерпателност, да ги насочи към пътя, по който биха могли да защитят тези права, както и да заложат съвременни и по-високи стандарти в административното обслужване.

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

ПРИНЦИПИТЕ НА ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ - ВРАЦА СА:

Законност- управление и действия на администрацията, ръководещи се от Конституцията и закона;

Надеждност и предсказуемост - действия и решения на администрацията, насочени към елиминиране на произвол и водещи до правна сигурност;

Откритост и прозрачност - управление и администрация, достъпни за външно наблюдение и контрол;

Отчетност - ясно разграничени права и задължения на администрацията и отчетност пред обществото, които създават условия за прозрачност на държавното управление;

Ефективност - управление, което гарантира успешното постигане на стратегическите цели, които си поставя ежегодно администрацията;

Ефикасност - управление, което поддържа добро съотношение между използваните ресурси и получените резултати.

ВИЗИЯТА НА ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ - ВРАЦА Е:

Устойчив стремеж към създаване на професионална, самокритична, отговорна, морална и отворена към гражданите и бизнеса администрация с висок обществен престиж и способност да функционира ефективно. Възприемане на „процесния подход“ като начин за организиране на дейността на администрацията с оглед повишаване ефективността на управлението и удовлетвореността на клиентите чрез изпълнението на техните изисквания.

ОБЛАСТНИЯТ УПРАВИТЕЛ И НЕГОВАТА АДМИНИСТРАЦИЯ

Областният управител е едноличен орган на изпълнителната власт в област Враца, който осъществява държавното управление в областта и осигурява съответствие между националните и местните интереси при провеждане на регионалната политика.

Областният управител се назначава с решение на Министерски съвет. Правомощията му са уредени в Закона за администрацията, Устройствения правилник на областните администрации и други нормативни актове.

ПРАВОМОЩИЯ НА ОБЛАСТНИЯ УПРАВИТЕЛ

Областният управител на област Враца:

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.
34. 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.
35. Областният управител издава заповеди в границите на своите правомощия.

При осъществяване на своята дейност Областният управител на област Враца се подпомага от заместник областни управители и от областна администрация. Заместник областните управители са част от политическия кабинет и се назначават от министър – председателя. Политическият кабинет има съвещателни, аналитични и информационни функции.

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 средствата”. Тя осигурява технически дейността на Областния управител на област Враца, 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”. Специализираната администрация подпомага и осигурява осъществяването на правомощията на Областния управител на област Враца.

Административното ръководство на областната администрация се осъществява от главен секретар.

КАТО КЛИЕНТИ НА ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ВИЕ ИМАТЕ ПРАВО ДА ОТПРАВЯТЕ ДО ОБЛАСТНИЯ УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ВРАЦА ИСКАНИЯ/ЗАЯВЛЕНИЯ, ЖАЛБИ И ПРОТЕСТИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Вие можете:

Да подавате заявления за административни услуги, осъществявани в Областна администрация - Враца, като информация за видовете услуги, сроковете за изпълнението им, дължимите такси и други може да получите на място в Центъра за информация и административни услуги или от интернет страницата на Областна администрация - Враца, където са публикувани и всички образци на унифицираните административни услуги, откъдето можете да ги изтеглите и попълните.

До Областния управител можете да подавате жалби срещу актове и действия на кметове на общини от област Враца, срещу решения на общински съвети, а така също и срещу актове и действия на органите по чл.31, ал.1. т.7 и т.8 от Закона за администрацията.

Да подадете жалба или сигнал за лошо администриране в случай, че не сте удовлетворени от качеството на административното обслужване и/или от действията, респективно бездействията на служители от Областна администрация - Враца, като на разглеждане подлежат само сигналите с посочен подател, адрес за кореспонденция и подпис.

Да отправите предложение за усъвършенстване на организацията и дейността на администрацията или за решаване на други въпроси в рамките на компетентността на Областна администрация - Враца.

Това може да се направи по няколко начина:

1. Чрез писма изпратени на адрес: бул. „Демокрация“ № 1, гр. Враца 3000
2. Чрез писма подадени лично, в Центъра за информация и административни услуги, находящ се в сградата на Областна администрация Враца етаж 1
3. По електронна поща: obl-vr@vratsa.government.bg.
4. На факс: 092/66-31-18
5. Искане за извършване на административна услуга, внесено устно, се отразява в протокол по образец, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило.

В горната част на Вашето писмо, искане/заявление, жалба, протест, сигнал, предложение се отбелязва входящият номер, под който е постъпило. Чрез този номер можете да направите справка от служителя в Центъра за информация и административни услуги за движението на преписката Ви.

Имате възможност да заявите, че желаете да получите искания от Вас документ лично или чрез пълномощник в Центъра за информация и административни услуги или по пощата, а за три от платените административни услуги, документите можете да получите като пощенска пратка на посочен от Вас точен адрес, чрез лицензиран пощенски оператор, като цената за пощенската услуга се заплаща от заявителя при получаването на пратката.

Отговорът, който можете да очаквате от Областния управител на област Враца на Ваше писмо, искане/заявление, жалба, протест, сигнал, предложение е:

- Писмо, с което Ви уведомява за предприетите мерки за разрешаване на Вашия проблем;
- Писмо, с което Ви уведомява, че исканата административна услуга или съдействие е извън правомощията на областния управител и преписката Ви е препратена (при възможност) до компетентния орган за разглеждане;
- Съобщение, че исканият от Вас документ е изготвен, времето и мястото, където можете да го получите.

Ако документът не бъде потърсен след издаването му, същият ще Ви бъде изпратен на посочения от Вас адрес по пощата.

Най-често Областният управител изпълнява своите правомощия като издава заповед. Когато в заповедта се удостоверяват факти с правно значение, създават се права и задължения или се засягат права и законни интереси на граждани или организации - те се наричат индивидуални административни актове. Изричните откази на Областния управител също са индивидуални административни актове. Именно тези актове подлежат най-често на обжалване, като редът и сроковете за това ще бъдат подробно разгледани по-долу.

Ако в предвидения в закона срок не получите никакъв отговор от Областна администрация - Враца попадате в хипотезата на т.н. „мълчалив отказ“. Това е хипотеза, при която липсата на отговор се приравнява на изричен отказ.

Срокове за отговор:

- веднага - при възможност;
- не по-късно от 7 работни дни - по искане за извършване на административна услуга, когато се оформя писмено и до 14 дни, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган;
- 14 дни - при произнасяне по искане за издаване на административен акт;
- двуседмичен срок за произнасяне при оспорване на административни актове по административен ред;
- до 1 месец - когато извършването на услугата налага установяването на факти и обстоятелства, изискващи проверка, събиране на сведения или проучване;
- до 2 месеца - за вземане на решение по подадени предложения и сигнали. Взетото по предложението решение се съобщава в 7-дневен срок на подателя. Когато е необходимо по-продължително проучване, срокът за вземане на решението може да бъде продължен до 6 месеца при разглеждане на предложения и до един месец при сигнали;
- ако в определения срок не получите отговор по искане за извършване на административна услуга, се смята, че това е мълчалив отказ тя да бъде извършена, освен когато в нормативен акт е предвидено друго.

ОБЖАЛВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ АКТОВЕ

Актовете, издадени от Областния управител, могат да бъдат обжалвани в 14-дневен срок пред Административен съд Враца по реда на Административнопроцесуалния кодекс.

В съдържанието на всеки акт е посочено пред кой съд и в какъв срок той може да бъде обжалван. Обхватът на съдебното оспорване е ограничен - то е само относно съответствието на акта със закона. Има и заповеди на Областния управител, които не подлежат на обжалване - например вътрешно-служебните актове.

Как се обжалва един административен акт:

1. В 14-дневен срок след съобщаването за изготвен административен акт или в едномесечен срок след изтичане на срока, в който е следвало да Ви се отговори можете да подадете писмена жалба до Административен съд Враца. Жалбата се подава чрез Областния управител, което означава, че можете да я подадете на същото място, на което сте подали и искането си, или да я изпратите по пощата.

2. В 3-дневен срок Областният управител е длъжен да комплектува и изпрати до Административен съд Враца Вашата жалба, цялата преписка, включително и оспорвания акт, като Ви уведоми за това. Ако органът не изпълни задълженията си, съдът изисква преписката служебно въз основа на копие от жалбата или протеста.

3. След насрочване на делото Административен съд Враца ще Ви уведоми чрез призовка за започване на производството.

ЗАКОН ЗА ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

Лични данни са всяка информация, отнасяща се до физическо лице, което е идентифицирано или може да бъде идентифицирано пряко или непряко чрез идентификационен номер или чрез един или повече специфични признаци. Областна администрация – Враца, в качеството си на администратор на лични данни е длъжна и се ангажира да предприеме необходимите технически и организационни мерки, за да защити Вашите лични данни от нерегламентирано използване.

При упражняване на правото си на достъп физическото лице има право по всяко време да поиска от администратора на лични данни:

1. потвърждение за това, дали отнасящи се до него данни се обработват, информация за целите на това обработване, за категориите данни и за получателите или категориите получатели, на които данните се разкриват;

2. съобщение до него в разбираема форма, съдържащо личните му данни, които се обработват, както и всяка налична информация за техния източник;

3. информация за логиката на всяко автоматизирано обработване на лични данни, отнасящи се до него, поне в случаите на автоматизирани решения по чл. 34б от ЗЗЛД.

Администраторът на лични данни предоставя информацията по т. 1 – т. 3 безплатно.

Физическото лице има право по всяко време да поиска от администратора да:

1. заличи, коригира или блокира негови лични данни, обработването на които не отговаря на изискванията на този закон;

2. уведоми третите лица, на които са били разкрити личните му данни, за всяко заличаване, коригиране или блокиране, извършено в съответствие с т. 1, с изключение на случаите, когато това е невъзможно или е свързано с прекомерни усилия.

При нарушаване на правата му по ЗЗЛД всяко физическо лице има право да сезира Комисията за защита на личните данни в едногодишен срок от узнаване на нарушението, но не по-късно от пет години от извършването му.

Комисията се произнася в 30-дневен срок от сезирането с решение, като може да даде задължителни предписания, да определи срок за отстраняване на нарушението или да наложи административно наказание.

Решението на комисията подлежи на обжалване по реда на Административнопроцесуалния кодекс в 14-дневен срок от получаването му.

При нарушаване на правата му по ЗЗЛД всяко физическо лице може да обжалва действия и актове на администратора по съдебен ред пред съответния административен съд или пред Върховния административен съд по общите правила за подсъдност.

СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

1. Лесен достъп до нашите услуги.

Административното обслужване на физическите и юридическите лица и административните звена в Областна администрация Враца е централизирано на “едно гише”.

Центърът за информация и административни услуги се намира на I етаж в сградата на Областна администрация - Враца, бул. „Демокрация“ № 1 и е с работно време от 9.00 до 17.30 часа без прекъсване.

В случаите когато в служебното помещение има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на служителите продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа.

Областна администрация – Враца започва работа в 9.00 часа и приключва работния си ден в 17.30 часа. Регламентираната почивка за служителите е от 12.00 до 12.30 часа.

Администрацията използва автоматизирана деловодна информационна система с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

Областна администрация - Враца служебно осигурява издадените от нашата администрация документи, необходими за предоставяната административна услуга.

Областна администрация Враца осигурява по служебен път документи, необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, освен в случаите на обективна невъзможност.

По всяко време може да осъществите среща с нужния Ви служител от Областна администрация - Враца, като на пропуски на администрацията ще бъдете насочени.

Областният управител на област Враца осъществява прием на граждани всеки първи понеделник от месеца от 13.00 до 16.00 часа.

Заместник областните управители осъществяват прием на граждани всеки втори понеделник от месеца за единия и всеки трети понеделник от месеца за другия заместник областен управител от 13.00 до 16.00 часа.

Записване за приеман ден: всеки работен ден от 9.00 до 17.30 часа без прекъсване лично като се попълва Информационен лист в Центъра за информация и административни услуги или на тел: 092/ 66 14 29.

Предприети са нужните мерки да направим нашата сграда достъпна за хора с увреждания.

2. Равнопоставено, честно и любезно отношение към всички потребители:

- Открита и предразполагаща обстановка, където ще получите дължимото внимание и уважение;
- Еднакъв достъп до административните услуги и равнопоставено отношение, независимо от социалното положение, образование, възраст, пол, етническа принадлежност, религиозни убеждения, физически или умствени увреждания;
- Честно, любезно и отзивчиво отношение и изслушване с внимание.

3. Служителите на областна администрация - Враца се ангажират да:

- Предоставят ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация на потребителите относно услугите чрез различни комуникационни средства - личен контакт, информационно табло, брошури, интернет сайт;
- Предоставят ясни, лесно разбираеми, пълни и точни устни или писмени отговори на запитвания;
- Използват ясни и лесно разбираеми термини и формуляри за административните услуги в процеса на обслужване;
- Носят отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността, която заемат и звеното, към което принадлежат;
- Идентифицират се чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори.

ОБРАТНА ВРЪЗКА ОТ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

За постигане на двупосочно взаимодействие между администрацията и потребителите се осъществява измерване на удовлетвореността на гражданите чрез попълване от потребителите по електронен път чрез интернет страницата или на място на:

1. Анкетна карта за обратна връзка;
2. Формуляр за похвала или оплакване във връзка с предоставена административна услуга;

3. Антикорупционен формуляр.

Удовлетвореността на гражданите се измерва и чрез информацията, получена от писмата в кутията, намиращи се на входа на сградата на администрацията. След анализ на получената информация се предприемат необходимите действия, с цел удовлетворяване очакванията на клиентите.

ИЗГРАЖДАНЕ НА ПАРТНЬОРСКИ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ

При извършване на административното обслужване Областна администрация - Враца работи:

Професионално - при разглеждане на Вашите предложения, сигнали, жалби, искания и други, свързани с административното обслужване;

Компетентно - предлага най-правилното и добро за Вас решение;

Позитивно - насърчава диалога в общуването;

Отговорно - спазва поетите ангажименти.

За да може Областна администрация - Враца да предоставя вежливо и качествено административно обслужване **очакваме от нашите потребители:**

1. Да се отнасят към служителите на администрацията учтиво и с уважение;
2. Да бъдат внимателни и любезни към останалите ни потребители;
3. Да ни предоставят пълна и точна информация /включително име, точен адрес, телефон за връзка/ в съответните срокове, а когато е необходимо да ни предоставят и допълнителна информация;
4. Да идват навреме за уговорените срещи;
5. Да попълват анкетните карти;
6. Да правят предложения и коментари относно административното обслужване.

Тази Харта не е нормативен акт, но е документ, с който Областна администрация - Враца информира потребителите на административни услуги за своите компетенции и се задължава да изпълни поетите към тях ангажименти.

Хартата е отворена за изменения и допълнения и ще бъде актуализирана периодично в съответствие с нуждите и изискванията на клиентите на административни услуги, както и своевременно ще отразява промените в нормативната база.