



ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ – ДОБРИЧ

ХАРТА НА КЛИЕНТА



***ГР. ДОБРИЧ
Юли 2016г.***

Областна администрация Добрич е администрация за осъществяване на държавната политика на територията на област Добрич. Дейността на администрацията се основава на принципите на законност, откритост и достъпност, отговорност и отчетност, ефективност, субординация и координация, и предвидимост. Следвайки тези принципи, предлагаме на Вашето внимание настоящата Харта на клиента.

Основната цел на Хартата на клиента е да съдейства за подобряване качеството на административното обслужване на гражданите и организациите от администрацията. Този документ не е закон или наредба, той не създава права или задължения. Хартата помага на гражданите да се запознаят с функциите, които изпълнява Областният управител, разяснява основните права, които различни закони му предоставят, както и да заложи съвременни и по-високи стандарти в административното обслужване.

ОБЛАСТНИЯТ УПРАВИТЕЛ И НЕГОВАТА АДМИНИСТРАЦИЯ

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

ПРАВОМОЩИЯ НА ОБЛАСТНИЯ 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.

ност;

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 законсъобразност, 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.

Осъществяването на всички тези дейности е разпределено между Обща и Специализирана администрация, които са организирани в две дирекции.

По какви въпроси да се обръщаме към Областния управител?

Вие имате право да отправяте искания/заявления за извършване на административни услуги, жалби и протести, сигнали и предложения до Областния управител на област Добрич.

Вие можете:

- Да отправяте въпроси, касаещи недвижими имоти държавна собственост, намиращи се на територията на област Добрич. Това са случаите на продажба, замяна, отдаване под наем на недвижими имоти – частна държавна собственост; извършване на делба на съсобствени между държавата и други лица имо-

ти; учредяване на ограничени вещни права върху тях или безвъзмездно прехвърляне в собственост;

- Да получите информация за държавни имоти чрез издаване на удостоверения по обстоятелствена проверка, удостоверения за реституционни претенции, справки по държавните регистри, преписи от актове за държавна собственост, отразяване на промени в обстоятелствата върху издадени актове за държавна собственост;
- Да подавате жалби срещу актове и действия на кметове на общини на територията на областта;
- Да подадете жалба или сигнал за лошо администриране в случай, че не сте удовлетворени от качеството на административното обслужване и/или от действията респ. бездействията на служители от Областна администрация – Добрич, като на разглеждане подлежат само сигналите с посочен подател, адрес за кореспонденция;
- Да отправите предложение за усъвършенстване на организацията и дейността на администрацията или за решаване на други въпроси в рамките на компетентността на Областна администрация;

Вие можете да искате:

- отписване на имоти от актовете книги за имотите държавна собственост при наличието на правно основание за това;
- съгласуване и одобряване на инвестиционни проекти и издаване и презаверяване на разрешение за строеж, които са от компетентността на Областния управител;
- съгласуване на схеми за разполагане на преместваеми обекти за търговски и други обслужващи дейности, както и други елементи на градското обзавеждане, в държавни имоти, стопанисвани от областния управител;
- изплащане на еднократно парично обезщетение на репресирани лица или техни наследници по реда на Закона за политическа и гражданска реабилитация на репресирани лица.
- достъп до обществена информация т.е. информация свързана с обществения живот в Република България и даваща възможност на гражданите да си съставят собствено мнение относно дейността на задължените по закона субекти.

Вашите искания/заявления за извършване на административни услуги, жалби и протести, сигнали и предложения до областния управител на област Добрич може да направите по няколко начина:

1. По пощата на адрес:

Областна администрация – Добрич
ул. “Независимост” №5
гр. Добрич
пощенски код – 9300;

2. Лично, на същия адрес, в „Бюрото за комплексно обслужване“, където Вашите искания може да направите писмено или устно. Исканията Ви внесени устно се отразяват в протокол съгласно вътрешни правила;

3. На интернет страницата на нашата администрация, попълвайки анкетна карта на адрес: <http://www.dobrich.government.bg> ;

4. На e-mail: governor@dobrich.government.bg;

5. На гишето за административно обслужване, попълвайки on-line карта или използвайки пощенската кутия.

Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях до административния орган могат да се подават в бюрото за комплексно обслужване, по електронен път, лицензиран пощенски оператор и факс. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за електронните административни услуги.

На всички писмено подадени искания, жалби и други, Областна администрация – Добрич се произнася в сроковете, регламентирани в Административнопроцесуален кодекс, Закона за администрацията съобразно конкретния случай.

Не се разглеждат анонимно подадени жалби и сигнали.

Вариантите на отговор и начините на получаване, които можете да очаквате 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 “Бюрото за комплексно обслужване” може да се направят справки за движението на преписката Ви. Справката може да бъде направена и на телефони 058/655 411; 058/655 434; 058/601 247. С цел улесняване на гражданите и повишаване нивото на административно обслужване един от приоритетите на областната администрация е създадената възможност за справка по интернет.

2. Писмо, с което Ви уведомяваме, че исканата административна услуга или съдействие е извън компетентностите на Областен управител. Със същото писмо ще бъдете уведомени, че жалбата Ви е препратена при възможност до компетентния да я разгледа орган. Това Ви спестява ангажимента да отправите повторно същото искане.

3. Може да получите съобщение, че искания от Вас документ или удостоверение е изготвено, времето и мястото, в които може да го получите. Не забравяйте винаги да носите със себе си документ за самоличност!

4. Най-често Областният управител изпълнява своите правомощия като издава заповед. В повечето случаи тези актове подлежат на оспорване, като реда и сроковете за това ще бъдат подробно разгледани по-долу.

Съгласно чл.120, ал.2 от Конституцията на Република България гражданите и юридическите лица могат да обжалват всички административни актове, които ги засягат, освен изрично посочените със закон.

5. Ако в предвидения в закона срок (от 7 дни до 1 месец, в зависимост от искането и обема информация, която трябва да се обработи) не получите отговор от Областна администрация - Добрич попадате в хипотезата на т.н. "мълчалив отказ", който също може да бъде обжалван.

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 на лицето, или чрез отделно съобщение, изпратено до посочения от Вас адрес или по друг, посочен от Вас начин за обратна връзка. Когато адрес не е посочен, съобщението се поставя на информационното табло на Областна администрация -Добрич.

Индивидуалният административен акт може да бъде получен:

- на мястото където е заявен,
- на посочен точен адрес, в случай, че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор
- по електронен път съгласно Наредбата за електронните административни услуги.

Необходимо е да знаете, че при заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор, индивидуалният административен акт се изпраща:

- Като вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя/получателя/, цената на пощенската услуга се заплаща от заявителя при доставяне на пратката;
- С международна препоръчана пощенска пратка - след предплащане цената на пощенската услуга от заявителя към съответния орган, цената на пощенската услуга се заплаща от административния/компетентния орган на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката.

Оспорване на административните актове

Актовете, издадени от Областния управител могат да бъдат оспорени по реда на Административнопроцесуалния кодекс. Компетентният орган по разглеждане на подадени жалби срещу индивидуални административни актове на областния управител е Административният съд – Добрич.

Съществуват и изключения, изрично предвидени в специални закони, в които компетентен е Върховният административен съд – чл. 215 от Закона за устройство на територията. В съдържанието на всеки акт се посочва пред кой съд и в какъв срок той може да бъде оспорен. Обхватът на съдебното оспорване е ограничен – съдът се произнася само относно съответствието на акта със закона.

Има и заповеди на Областния управител, които не подлежат на оспорване - това са вътрешно-служебните актове.

Как се оспорва един административен акт

1. В 14 - дневен срок след съобщаването за изготвен административен акт и в 1 - месечен срок след срока, в който е следвало да Ви се отговори, можете да подадете писмена жалба до Административен съд - Добрич. Жалбата се подава чрез Областния управител.

тел, което означава, че можете да я подадете на същото място, на което сте подали и искането си.

2. В 3-дневен срок Областният управител е длъжен да комплектова и изпрати до съда Вашата жалба, цялата преписка, включително и оспорваният акт, като Ви уведоми за това.

3. След насрочване на делото, съдът ще Ви уведоми чрез призовка за започване на производството.

СТАНДАРТИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

I. НОРМАТИВНО РЕГЛАМЕНТИРАНИ СТАНДАРТИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Срокове за отговор и съобщаване:

До 7 дни - при произнасяне по искане за издаване на индивидуален административен акт. Когато издаването на акта или извършването на действието включва експертиза или за нейното извършване е необходимо личното участие на заинтересованото лице, актът се издава до 14 дни;

Незабавно, но не по-късно от 7 дни, се решават преписките, които могат да бъдат разгледани на основата на доказателства, представени заедно с искането или предложението за започване на производството, или на основата на общоизвестни факти, служебно известни факти или законови презумпции;

Когато е необходимо да се събират доказателства за съществени обстоятелства или да се даде възможност на други граждани и организации да се защитят, актът се издава до 1 месец от започване на производството;

Когато трябва да се поиска съгласието или мнението на друг орган, срокът за издаването на акта се смята съответно за продължен, но не с повече от 14 дни;

Областният управител ще уведоми незабавно заявителя за удължаването срока на изпълнението на административната услуга;

До 14 дни - при искане за достъп до обществена информация, с възможност за удължаване с не повече от 10 дни (когато поисканата информация е в голямо количество и е необходимо допълнително време за нейната подготовка) или с не повече от 14 дни, когато е необходимо да се защитят интересите на трети лица. Информацията се предоставя не по-рано от 30 дни от предоставяне на решението;

Специфични срокове, посочени изрично в специален закон;

II. ПРИНЦИПИ И ВЪТРЕШНИ СТАНДАРТИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

ПЪРВИ ПРИНЦИП – ОТНОШЕНИЕ КЪМ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

СТАНДАРТИ:

1. Предоставяне на еднакъв достъп до административните услуги и равнопоставено отношение към всички потребители, независимо от техните потребности, социално положение, образование, възраст, пол, раса, народност, етнически принадлежност, гражданство, религия или вяра, убеждения, сексуална ориентация, семейно положение имуществено състояние или всякакви други признаци;

2. Любезно и отзивчиво отношение към всички потребители. Нашите служители са ангажирани да Ви изслушват с внимание, да Ви дават отговор във възможно най - кратки срокове, като отговора ще бъде достъпен и лесноразбираем. Ясен, точен и достъпен език

при общуването, при условията на пълна конфиденциалност, защита на личните Ви данни и зачитане личното Ви достойнство;

ВТОРИ ПРИНЦИП – ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

СТАНДАРТИ:

1. Предоставяне на ясна, лесноразбираема, пълна, точна информация на потребителите по начин, удовлетворяващ техните потребности и чрез различни канали за достъп – личен контакт, информационно табло, брошури, Интернет страница <http://www.dobrich.government.bg>, централизиран телефон за информация и консултации - 058/601 247, e-mail: governor@dobrich.government.bg;

2. Информация можете да получавате всеки работен ден от 9.00 до 17.30 ч.. Обедната почивка на служителите е от 12.00 до 12.30 ч..

3. Използване на ясни и лесноразбираеми формуляри за административните услуги;

4. Потребителите на административни услуги винаги ще бъдат уведомявани за името на служителя, с когото разговарят по телефона или при личен контакт;

5. Приемният ден на Областния управител е всеки втори понеделник на месеца, от 13.00 часа. Предварително записване за прием при Областния управител се осъществява на телефони – 058/655 411; 058/655 434; 058/601 247 или на място в Бюрото за комплексно обслужване.

6. Приемният ден на Заместник областните управители е всеки втори и четвърти четвъртък на месеца от 10.00 часа. Предварително записване за прием при Заместник областните управители се осъществява на телефони – 058/655 411; 058/655 434; 058/601 247 или на място в Бюрото за комплексно обслужване.

ТРЕТИ ПРИНЦИП – КАНАЛИ ЗА ДОСТЪП ДО ИНФОРМАЦИЯ И УСЛУГИ

СТАНДАРТИ:

1. Предоставяне на равен достъп до информация и услуги чрез различни канали – личен контакт със служители на “Едно гише”, централизиран телефон, поща, интернет-страница, медия, информационни материали, в зависимост от потребностите на клиентите;

2. Предприемане на всички възможни мерки с цел улесняване на достъпа до информация и услуги на всички потребители, включително тези в неравностойно положение;

3. Осигуряване на открита и предразполагаща обстановка, където потребителите да получат дължимото внимание при получаване на административно обслужване.

ЧЕТВЪРТИ ПРИНЦИП – СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕ (НОРМАТИВНО РЕГЛАМЕНТИРАНИ, КАКТО И ТЕЗИ, УСТАНОВЕНИ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА)

СТАНДАРТИ:

1. Предоставяне на цялата необходима на потребителите информация и консултации, още при първия контакт с администрацията, независимо от канала за достъп;

2. Уведомяване на потребителите в случай, че срокът се налага да бъде удължен, за причините и крайния срок, в който ще получат отговор;

3. Определени са следните срокове за изпълнение:

- Максимално време, което потребителят трябва да чака, когато няма уговорена среща или време за чакане на гише – до 20 минути;
- Максимално време за отговор на кореспонденция – нормативно регламентирания срок, като целта на администрацията е да се приключи преписката за срок по-кратък от нормативно определения.
- Максимално време за отговор на запитване, постъпило по електронна поща на адрес - governor@dobrich.government.bg – до 7 дни, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган – до 14 дни;

Контролът по спазване на посочените срокове се възлага на главния секретар и на директорите на дирекции в Областна администрация – Добрич, съобразно вида на административната услуга.

ПЕТИ ПРИНЦИП – ОБРАТНА ВРЪЗКА ОТ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

СТАНДАРТИ:

1. Използване на стандартни формуляри за обратна връзка; специално място в интернет-страницата на администрацията; пощенска кутия и други.

2. Предприемане на съответни действия в резултат на получената обратна връзка, отчитане на резултатите и уведомяване на потребителите за тях, използвайки различни канали за достъп – медии, интернет страница и други.

Отчитаме удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в администрацията чрез разработена анкета за обратна връзка, която е на разположение в Бюрото за комплексно обслужване. Получената от анкетите информация се обобщава и анализира най-малко 2 пъти годишно, като се предприемат необходимите действия, с цел удовлетворяване очакванията на гражданите.

III. ИЗГРАЖДАНЕ НА ПАРТНЬОРСКИ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ

За да може Областната администрация Добрич да предоставя вежливо и качествено административно обслужване, очакваме от нашите потребители:

1. Да се отнасят към служителите на Областна администрация Добрич учтиво и с уважение;
2. Да бъдат внимателни и любезни към останалите ни потребители;
3. Да ни предоставят пълна и точна информация в съответните срокове, а когато е необходимо да ни предоставят и допълнителна информация;
4. Да идват навреме за уговорените срещи;
5. Да правят предложения, коментари относно административното обслужване и с общи усилия да успеем да усъвършенстваме същото.

В заключение искаме да Ви благодарим за съдействието в осъществяване на реформата в административното обслужване 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 на област Добрич в полза на обществото.

ДЕТЕЛИНА НИКОЛОВА

Областен управител на Област Добрич