



***ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ –
СЛИВЕН***

***ХАРТА
НА КЛИЕНТА***



***ГР. СЛИВЕН
2018 г.***

Хартата на клиента се създава в съответствие с изискванията на Наредбата за административното обслужване, приета с Постановление № 246 на Министерски съвет от 13 септември 2006 г., обн., ДВ, бр.78 от 26 септември 2006 г. Хартата цели определяне на стандарти за обслужване на гражданите за повишаване качеството и ефективността на работата и регламентиране правата на гражданите и задълженията на администрацията при административното обслужване.

Хартата на Областна администрация Сливен включва:

1. Принципи и стандарти за качество на административното обслужване;
2. Организацията на работата по предоставяне на административни услуги и при подаване на заявления, сигнали, предложения и жалби;
3. Обжалване на административните актове;
4. Взаимодействие с потребителите на административни услуги.

Обща информация за Областна администрация Сливен:

Адрес: гр. Сливен, ул. „Димитър Добрович” № 3
Център за административно обслужване на граждани:
на партерния етаж в сградата на администрацията
Работно време: 9.00 – 17.30 ч. без прекъсване
Тел: 044/61 62 14
Факс: 044/61 66 99
Интернет сайт: www.sliven.government.bg

Електронна поща: governments@regionsliven.com

Областният управител е едноличен орган на изпълнителната власт в областта, който осъществява държавното управление по места и осигурява съответствие между националните и местните интереси при провеждане на регионалната политика. При осъществяване на своята дейност областният управител се подпомага от заместник областни управители и от областна администрация.

I. Принципи и вътрешни стандарти на административно обслужване

Дейността на служителите в Областна администрация Сливен се осъществява при спазване принципите на законност, лоялност, честност, безпристрастност, отговорност и отчетност.

Служителите извършват дейността си компетентно, обективно и добросъвестно, като се стремят непрекъснато да подобряват работата си в интерес на гражданите.

Административното обслужване в администрацията се осъществява при спазване на разпоредбите и принципите, установени в Закона за администрацията, в Административнопроцесуалния кодекс и в Наредбата за административното обслужване, както и при гарантиране на:

Равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване.

Качество на предоставяните услуги;

Различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях.

Любезно и отзивчиво отношение.

Спазване на нормативно регламентирани и установени от администрацията срокове.

Координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване.

Надеждна обратна връзка.

Възможност за различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

Изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по утвърдени Вътрешни правила за административното обслужване в Областна администрация Сливен, публикувани на Интернет сайта на администрацията.

Административното обслужване в Областна администрация Сливен се осъществява при спазване на следните стандарти:

- При изпълнение на служебните си задължения всеки служител в администрацията носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи;
- Служителите се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;
- Сградата на Областна администрация е достъпна за хора с физически увреждания;
- В Центъра за административно обслужване се осигуряват места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.
- Всеки последен четвъртък на месеца от 14,00 часа се провежда приемен ден на Областния управител на област Сливен. Предварително записване на тел: 044/ 61 62 11.

Всеки последен вторник на месеца от 14.00 до 16.00 часа е приемният ден на заместник областните управители.

- Постоянно се актуализира информацията на интернет сайта на Областна администрация Сливен и се публикува изчерпателна, точна и достъпна информация за дейността, структурата и функциите на администрацията и предоставяните административни услуги.
- Служителите осъществяват административно обслужване в рамките на: 10 – 15 минути - при прием на документи; 20 минути - при нередовни документи; 20

минути - при консултация по телефона; 10 минути - при продажба на тръжни книжа; 5 минути - при подаване на документи за участие в търг; 5 минути - при подаване на документи за участие в друга обявена процедура.

- Спазват се следните 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;
- 14 дни - при искане за достъп до обществена информация;
- 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. Вземането 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.

- Уведомяваме потребителите за причините и крайния срок, в който ще получат отговор в случаите, когато се налага срокът да бъде удължен.

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

II. Заявления, жалби, сигнали, предложения до Областния управител – къде, как, допълнителна информация.

Като клиенти на Областна администрация вие имате право да отправяте до областния управител на област Сливен искания/заявления за извършване на административни услуги, както и жалби, сигнали и предложения.

Това може да се направи по няколко начина:

1. Пощенски адрес на Областна администрация:
гр. Сливен 8800, Ул. “Димитър Добрович” №3

2. Лично, на същия адрес в Центъра за обслужване на граждани.

3. На e-mail: governments@regionsliven.com, само ако Вашето писмо, искане/заявление, жалба, сигнал са подписани с квалифициран електронен подпис.

Вашето писмо, искане/заявление, жалба, протест, сигнал, предложение се регистрира в Електронната система за документооборота в Областна администрация, като се генерира входящ номер, под който е постъпило. Чрез този номер може да се направи справка от служителя в центъра за административно обслужване за движението на всяка преписка.

Отговорът, който можете да очаквате от областния управител на област Сливен в отговор на Ваше искане/заявление, жалба, сигнал, предложение:

- 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 до компетентния да я разгледа орган.
- Съобщение, че исканият от Вас документ е изготвен, времето и мястото, в което можете да го получите;
- Писмо, с което Ви се съобщава/изпраща изготвеният административен акт.

Актуална информация за видовете административни услуги, които извършва Областна администрация Сливен може да се получи от:

- официалния **интернет сайт** на администрацията: www.sliven.government.bg, в рубрика „Административни услуги” - можете да намерите образци на заявления, искания във вид на формуляри, където са посочени и най-често изискуемите документи и сроковете за изпълнение на всяка от административните услуги.

В същата рубрика са публикувани и: Вътрешните правила за административното обслужване в Областна администрация Сливен; Реда за подаване и приемане на предложения и сигнали от граждани и организации в Областна администрация Сливен.

- **публичния монитор** на партерния етаж в сградата на Областна администрация, непосредствено до Центъра за административно обслужване.

- **служителите** в Центъра за административно обслужване, на партерния етаж в сградата на Областна администрация от 9.00 до 17.30 часа в работните дни от седмицата. Служителите продължават работата си до приключване на обслужването, когато след края на обявеното работно време има чакащи потребители на административни услуги, но не повече от два астрономически часа от обявеното работно време.

- Телефон за връзка със служителите в Центъра за административно обслужване: 044/616214.

Всеки гражданин или организация може да подава **предложения и сигнали до Областния управител** на област Сливен.

Предложенията и сигналите се приемат в Центъра за административно обслужване в Областна администрация, на телефон 044/616214 и факс 044/663202, както и на e-mail: governments@regionsliven.com

Сигнал за лошо администриране може да се подаде в случай, че не сте удовлетворени от качеството на административното обслужване и/или от действията респективно бездействията на служители от Областна администрация – Сливен. Сигнали могат да се подават за злоупотреби с власт и корупция, лошо управление на държавно или общинско имущество или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на административни органи и длъжностни лица в съответната администрация, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

Граждани и организации могат да отправят **предложения за усъвършенстване на организацията и дейността на администрацията** или за решаване на други въпроси в рамките на компетентността на Областния управител.

Предложенията и сигналите могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител, по телефон, факс или електронна поща, като подлежат на задължителна регист-

рация в системата за документооборота на Областна администрация Сливен.

Не се образува производство по анонимни предложения или сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

До Областния управител може да се подаде писмено заявление или да се отправи устно запитване за **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.

Достъп до обществена информация може да Ви бъде отказан когато:

- исканата от Вас информация е класифицирана информация или друга защитена тайна в случаите, предвидени със закон;
- е свързана с оперативната подготовка на актовете на областния управител и няма самостоятелно значение;
- засяга интересите на трето лице и няма негово изрично съгласие за предоставяне;
- до информацията Ви е бил разрешен достъп през предходните шест месеца;

За Редата за предоставяне на достъп до обществена информация в Областна администрация Сливен можете да се информирате и чрез официалния интернет сайт на администрацията: www.sliven.government.bg, в рубрика „Достъп до обществена информация“.

III. Обжалване на административните актове

Актовете, издадени от областния управител, могат да бъдат обжалвани пред Административен съд Сливен 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 неговата законосъобразност. Има и заповеди на областния управител, които не подлежат на обжалване - това са вътрешнослужебните актове.

Как се обжалва един административен акт:

1. В 14 дневен срок след съобщаването за изготвен административен акт или след изтичане на 1-месечен срок след срока, в който е следвало да Ви се отговори можете да подадете писмена жалба до Административен съд Сливен. Жалбата се подава чрез областния управител, 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 Административен съд Сливен Вашата жалба, цялата преписка, включително и оспорвания акт, като Ви уведоми за това.

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

IV. Взаимодействие с потребителите на административни услуги

За предоставяне на качествено административно обслужване **Областна администрация – Сливен очаква от потребителите:**

1. Да предоставят пълна и точна информация в съответните срокове, а когато е необходимо да предоставят и допълнителна информация;
2. Да ни уведомяват за настъпили промени в обстоятелствата;
3. Да правят предложения, коментари, препоръки относно административното обслужване за постигане на обща удовлетвореност от работата и повишаване качеството на обслужване.
4. Активно да изразяват своето мнение относно качеството на административното обслужване, попълвайки анонимната анкета за обратна връзка.

Областна администрация Сливен поддържа различни **канали за обратна връзка с клиентите:**

1. Анкетна карта за допитване до потребителите относно удовлетвореността им от административното обслужване в Областна администрация с цел подобряване и отчитане качеството на обслужване и работата по прилагането на стандартите. Получената от анкетите информация се обобщава и анализира най-малко веднъж годишно, като се предприемат необходимите действия, с цел удовлетворяване очакванията на гражданите.

Анкетирането е анонимно, като за целта в Центъра за обслужване на граждани има анкетна кутия, където се поставят попълнените анкети;

2. Пощенска кутия за сигнали срещу корупция, монтирана на входа на сградата на Областна администрация.

В резултат на получената и анализирана информация се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

Настоящата харта се актуализира периодично съобразно Вашите потребности и изисквания, както и в резултат на промени в нормативната уредба.

Хартата на клиента можете да намерите в Центъра за административно обслужване на граждани и публикувана на интернет сайта на Областна администрация Сливен.

Тази харта не е нормативен акт и не създава права или задължения, тя е обещание от служителите на Областна администрация – Сливен за изпълнение на поетите към Вас ангажименти.

УТВЪРДИЛ:
**ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ: /П/
/ЧАВДАР БОЖУРСКИ/**