



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ КЪРДЖАЛИ

УТВЪРЖДАВАМ: /П/

НИКОЛА ЧАНЕВ

Областен управител на Област Кърджали



ХАРТА НА КЛИЕНТА

ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ – КЪРДЖАЛИ

С Хартата на клиента ръководството и служителите на Областна администрация Кърджали декларираме своята ангажираност към изграждането и поддържането на съвременна администрация, която да е в услуга на гражданите и бизнеса, прилагаща европейските стандарти в административното обслужване. Стремехът ни е, Областната администрация да отговаря на повишаващите се изисквания към държавната администрация, като с ефективна и ефикасна работа предоставяме високо качество на административното обслужване.

Настоящата Харта на клиента цели да предостави информация за принципите, които са в основата на административното обслужване в Областна администрация Кърджали, правата на потребителите на услуги и процедурите за контрол от страна на клиентите и защита на правата им.

Целите на Областна администрация Кърджали, по отношение на административното обслужване, са:

- Повишаване качеството и ефикасността на работата по административното обслужване;
- Повишаване на удовлетвореността на потребителите на услуги, отговорност и отчетност пред гражданите и бизнеса за качеството на административните услуги;
- Организиране и предоставяне на добро ниво на услуги и информация, относно видовете административни услуги, процедурите по заявяването, възможностите за контрол от страна на клиентите, каналите за достъп до информация;
- Прозрачност в действията и решителност в борбата с корупционните практики.

ИНФОРМАЦИЯ ЗА АДМИНИСТРАЦИЯТА

Областният управител на Област Кърджали, съгласно правомощията му, 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. Ръководи и координира цялостната дейност на областната администрация, която според функциите и характера на дейността е структурирана в обща и специализирана администрация.

Общата администрация е организирана в дирекция "Административно-правно обслужване, финанси и управление на собствеността". Тя осъществява прякото административно обслужване на физическите и юридически лица, осигурява организационната и техническа дейност в администрацията.

Специализираната администрация е организирана в дирекция "Административен контрол, регионално развитие и държавна собственост". Подпомага и осигурява осъществяването на правомощията на областния управител в управлението на собствеността, в административния контрол и регионалното развитие.

Адрес и контакти на Областна администрация Кърджали:

Гр. Кърджали 6600

Бул. "България" №41

ЕИК № BG 108070973

Работно време на администрацията: 09.00-17.30 часа

Работно време на звеното за административно обслужване: 09.00-17.30 часа

Тел: 0361/60160

Факс: 0361/60151

e-mail: obl.adm@kardzhali.org; obl.adm@gmail.com

Приемни дни на областния управител: Всеки трети четвъртък от месеца от 14.00 до 16.00 часа.

Записване: Чрез попълнен "Информационен лист", който се подава в стая №101 или може да се изтегли от [интернет страницата на Областна администрация Кърджали](#), да се попълни и изпрати по електронна поща на горепосочените адреси.

ОСНОВНИ ФУНКЦИИ НА ОБЛАСТНИЯ УПРАВИТЕЛ

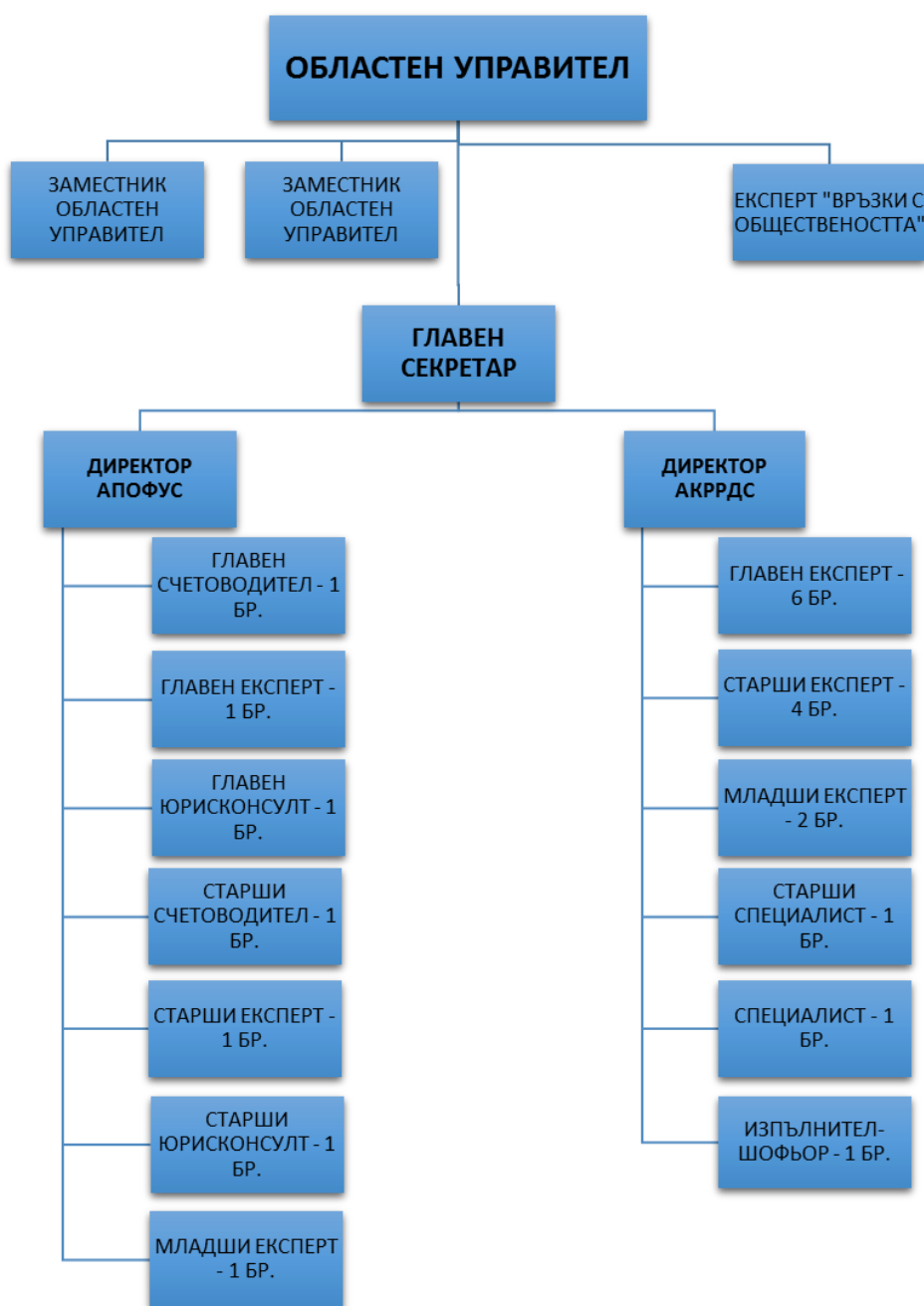
- Провежда държавната политика в областта, координира работата на органите на изпълнителната власт и на техните администрации на територията на областта и взаимодействието им с местната власт;

- 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;
- 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;
- отговаря за опазването и защитата на държавната собственост на територията на областта;
- 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;
- осигурява спазването на законността на територията на областта и осъществява административен контрол по изпълнението на административните актове;
- осъществява връзка с териториалните звена на централната администрация на изпълнителната власт на територията на областта;
- координира и контролира изпълнението на актовете и действията на ръководителите на териториални звена на централната администрация на изпълнителната власт на територията на областта;
- 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;
- провежда информационна политика, гарантираща откритост и достъпност на дейността на ръководената от него администрация;
- ръководи областния съвет за развитие;
- организира разработването на областната стратегия за развитие;
- внася проекта на областната стратегия за развитие за обсъждане и съгласуване в регионалния съвет за развитие и за приемане от областния съвет за развитие;
- ръководи регионалния съвет за развитие при условията и по реда на [чл. 18, ал. 3 от Закона за регионалното развитие](#);

- 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;
- 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](#);
- ръководи областния съвет по сигурност;
- 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](#);
- отговаря за опазването на обществения ред на територията на областта при упражняването на нормативно предоставените му правомощия;
- организира и ръководи дейностите по защита на населението, културните и материалните ценности и околната среда при бедствия;
- утвърждава областните транспортни схеми;
- осъществява международните контакти на областта на регионално ниво;
- утвърждава длъжностното разписание на областната администрация и длъжностните характеристики на длъжностите, които са му непосредствено подчинени, и на главния секретар;
- 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;
- издава наказателни постановления за налагане на административни наказания в предвидените от закон или друг нормативен акт случаи;
- 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](#);
- командирова, при изрично упълномощаване, със заповед заместник областните управители в страната и в чужбина;
- командирова със заповед държавните служители и работещите по трудово правоотношение в областната администрация в страната и в чужбина;
- утвърждава образец на печат на областния управител, който е с кръгла форма, както и щемпели за служебни цели;
- утвърждава вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител, съответстващи на спецификата и особеностите на дейността на областната администрация;

- осигурява разработването и внедряването на административна информационна система (АИС) в областната администрация;
- осъществява и други правомощия, възложени му със закон или с акт на Министерския съвет;
- създава и ръководи съвети и комисии в изпълнение и на други функции, възложени му със закон или с акт на Министерския съвет.

ОРГАНИЗАЦИОННА СТРУКТУРА НА ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ КЪРДЖАЛИ



СТАНДАРТИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Областна администрация Кърджали изпълнява общите и вътрешни стандарти за административно обслужване:

- Вежливо, любезно и отзивчиво отношение към потребителите;
- Конфиденциалност при обработка на жалби и сигнали;
- Равнопоставеност на всички потребители и предоставяне на еднакъв достъп до услугите, независимо от социално положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност, религиозни убеждения;
- Предоставяне на ясна, разбираема, пълна и актуална информация на потребителите;
- Прозрачност на процесите в административното обслужване;
- Коректност относно спазването на сроковете за извършване на всяка административна услуга;
- Достъпни начини и различни канали за информация и подаване на предложения, оплаквания и похвали;
- Осигуряване на достъпна среда и предразполагаща обстановка, където потребителите да получат дължимото внимание при административното обслужване;
- Безпристрастност, обективност и честност при извършване на административната услуга;
- Предоставяне на компетентни консултации на клиентите по отношение на предоставяните услуги;
- Решителност в противодействие на корупционни прояви и други неправомерни действия;
- Системност в оценяването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги и предприемане необходимите действия за повишаването ѝ чрез подобряване на административното обслужване.

Очакваме от Вас, като потребители на административни услуги, партньорски взаимоотношения:

- Да бъдете честни;
- Да уважавате служителите на Областна администрация Кърджали;
- Административното обслужване да се възприема като непрекъснат процес на подобрене, за чиито успех и двете страни са еднакво важни;
- Да предоставяте пълна и точна информация, необходима за извършването на исканата административна услуга.

Предоставяне на административна услуга

Административното обслужване в Областна администрация Кърджали става в Звеното за административно обслужване, което се намира на партерния етаж в сградата на Областна администрация Кърджали, бул. България №41, стая 101. Работно време на администрацията е от 9.00 ч. до 17.30 ч.

Работното време на Звеното за административно обслужване е от 9.00 часа до 17.30 ч. с непрекъсваем режим на работа с потребителите до приключване на обслужването на потребителите, но не повече от 2 астрономически часа след обявеното работно време.

Получаването на административна услуга става, като се подаде заявление за извършване на желаната от Вас административна услуга и се заяви начина, по който да се получи отговора – на ръка, в Звеното за административно обслужване или по пощата.

Времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на ЗАО е не повече от 12 минути.

Пълна и актуална информация за административното обслужване, административните услуги и комплексните административни услуги може да получите:

- от Интернет страницата на Областна администрация;
- на информационните табла срещу Звеното за административно обслужване;
- от служителите в Звеното за административно обслужване.

Звеното за административно обслужване предоставя:

- Пълна информация за предоставяните услуги от администрацията;
- Формуляри за заявяване на услуги;
- Информация за състоянието на преписките;
- Приема и завежда до областния управител предложения и сигнали от физически и юридически лица;

При предоставянето на административните услуги се стремим да спазваме законовите срокове за тяхното извършване и да Ви информираме своевременно за настъпили промени и обстоятелства. В случай, когато интересите Ви попаднат извън компетентността на Областна администрация Кърджали, ще препратим Вашия сигнал или предложение до съответния компетентен орган.

ВАШАТА ОЦЕНКА Е КРИТЕРИЙ ЗА РАБОТАТА НИ

Мнението на гражданите и потребителите на услуги в Областна администрация Кърджали е изключително важно за нас и е база на оценката за качеството на

административното обслужване. Вие може да изразите Вашето отношение, като по този начин участвате в процесите за подобряване на административното обслужване в администрацията ни.

Организация на работа със сигнали и предложения

В случаите, когато не сте удовлетворени от начина на обслужване или имате някакви оплаквания относно спазването на стандартите за административно обслужване поемаме ангажимента да регистрираме и оценим всяко Ваше предложение, оплакване или жалба във връзка с работата на Областна администрация Кърджали, както и сигнали, свързани с териториалните звена на министерствата и на други административни структури, които Вие може да внасяте:

- В Деловодството на Областна администрация Кърджали;
- По пощата на адрес 6600 гр. Кърджали, бул. България №41
- На имейл obl.adm@kardzhali.org или obl.adm@gmail.com;
- Да впишете в Книгата за мнения, предложения и сигнали;
- Ако имате породени съмнения за корупционни действия, сигнализирайте незабавно Областния обществен съвет за превенция и противодействие на корупцията или Комисията по превенция и противодействие на корупцията, като координатите им ще намерите на нашата Интернет страница;

Важно за потребителите е, да знаят, че анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат. При представени координати, ние ще разгледаме възможно най-бързо Вашия сигнал и ще Ви уведомим.

Ръководството и служителите са ангажирани с процеса на подобряване на административното обслужване, като се поддържа постоянна обратна връзка с потребителите на услуги, изпълнявайки вътрешни стандарти за проучване на удовлетвореността на клиентите. Резултатите се отчитат, анализират, докладват и предприемат съответни действия. Целта ни е да подобряваме качеството на работата си и да достигаме повишаващите се критерии на нашите клиенти.

Начини за допитване до потребителите

Потребителите могат да участват в процеса на оценка на административното обслужване чрез:

- Книгата за мнения, предложения и сигнали;
- Кутията за сигнали, жалби и предложения на граждани, намираща се срещу Звеното за административно обслужване, до Информационното табло;
- Изразявайки устно или писмено своята оценка.

Ние поемаме отговорност за работата на нашите служители по предоставяне на административните услуги и спазване на утвърдените стандарти за обслужване, както

и за публикуване на анализите на оценките в нашата Интернет страница, при наличие на постъпили оценки.

КАКВО ОЩЕ Е ДОБРЕ ДА ЗНАЕТЕ

Какви са правата ви съгласно Закон за достъп до обществената информация

Този закон урежда правото Ви на достъп до обществена информация, а такава е всяка информация, свързана с обществения живот и която Ви дава възможност да си съставите мнение относно дейността на администрацията.

Право на достъп съгласно този закон имат всички български граждани, както и чужденците и лицата без гражданство, а така също и всички юридически лица.

Нашата администрация е длъжна да спазва следните основни принципи при осъществяване на достъп:

1. откритост, достоверност и пълнота на информацията;
2. осигуряване на еднакви условия за достъп до обществена информация;
3. осигуряване на законност при търсенето и получаването на обществена информация;
4. защита на правото на информация;
5. защита на личната информация;
6. гарантиране на сигурността на обществото и държавата.

За да получите достъп до обществена информация трябва да подадете писмено заявление или да направите устно запитване. Заявлението е писмено и когато е направено по електронен път. В заявлението трябва да посочите:

1. трите Ви имена и адрес за кореспонденция. Ако става дума за фирма - наименованието и седалището на фирмата;
2. описание на исканата информация;
3. предпочитаната от Вас форма за предоставяне на достъп до исканата информация; Ако в заявлението не се съдържат посочените по-горе данни, то се оставя без разглеждане.

Следва да знаете и кога може да Ви бъде отказан достъп. Това може да стане в случаите когато исканата информация:

1. исканата информация е класифицирана информация, представляваща държавна или служебна тайна.
2. исканата информация засяга интересите на трето лице и няма негово изрично писмено съгласие за предоставянето ѝ.
3. исканата информация вече Ви е била предоставяна през предходните 6 месеца.

Когато Областна администрация Кърджали не разполага с исканата информация, но има данни за нейното местонахождение, в 14 дневен срок от получаването на заявлението, ние препращаме заявлението до компетентния в случая орган и уведомяваме за това заявителя.

Ако Областна администрация Кърджали не разполага с исканата информация и няма данни за нейното местонахождение, в 14 дневен срок уведомява заявителя.

Областният управител излиза с решение за предоставяне или за отказ от предоставяне на информация, което можете да обжалвате пред Административния съд или пред Върховния административен съд.

Какви са правата Ви съгласно Закон за защита на личните данни

Този закон гарантира неприкосновеността на личността и личния живот, като защитава физическите лица от неправомерно обработване на личните им данни, а така също регламентира правото на достъп до събираните и обработвани такива данни. Лични данни са тези данни за лицето, които разкриват неговата физическа, психологическа, умствена, семейна, икономическа, културна или обществена идентичност.

Ползването и предоставянето на лични данни става при стриктно спазване на Закона за защита на личните данни.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

1. Този харта отменя до сега действащата Харта на клиента от 2014 г.
2. Харта на клиента е утвърдена от Областния управител на Област Кърджали със Заповед № РД-09-223 от 24.08.2017 г.