



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Областен управител на област Русе

УТВЪРЖДАВАМ:

/ П /

ГАЛИН ГРИГОРОВ

Областен управител на област Русе

ХАРТА НА КЛИЕНТА

С настоящата **Харта на клиента** – наричана за краткост **Хартата**, се цели подобряване на достъпа до административните услуги, насърчаване на дейности, насочени към повишаване на качеството на обслужване и отваряне за мнението на гражданите и бизнеса за неговото подобряване. Предназначението и е да подпомогне гражданите да се запознаят с функциите на Областния управител, видовете услуги, които се извършват от Областна администрация – Русе, да им разясни накратко основните права, които различни закони им предоставят, без да претендира за изчерпателност, да ги насочи по пътя, по който биха могли да защитят тези права, както и да заложи съвременни и по-високи стандарти в административното обслужване.

Мисията на Областна администрация - Русе е реализиране на държавното управление по места и осигуряване съответствие между националните и местни интереси при провеждане на политики, контролиране спазването на законността на територията на областта и извършване на административен контрол.

ВИЗИЯТА НА ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ – РУСЕ Е:

Професионална, компетентна, отговорна, морална и ориентирана към гражданите и бизнеса администрация с висок обществен престиж и способност да функционира ефективно.

ОСНОВНИ ЦЕЛИ НА ХАРТАТА НА КЛИЕНТА:

- улесняване комуникацията между администрацията и гражданите;
- подобряване качеството на административното обслужване;
- своевременно предоставяне на информация за извършваните административни услуги;
- въвеждане и спазване на стандарти за обслужване на гражданите за повишаване качеството и ефективността на работата.

ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ

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 политики.

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 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. Издава заповеди в границите на своите правомощия.

По какви въпроси да се обръщаме към Областния управител?

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

Вие можете:

- Да отправяте въпроси, касаещи недвижими имоти държавна собственост, намиращи се на територията на област Русе. 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 имоти, 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 – Русе, като на разглеждане подлежат само сигналите с посочен подател, адрес за кореспонденция и подписани

- Да отправяте 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.
- 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;

- приемане и одобряване на планове за територии по § 4 к от ЗСПЗЗ;

- информация относно подадени искания за изплащане на еднократно парично обезщетение на репресирани лица или техни наследници по реда на Закона за политическа и гражданска реабилитация на репресирани лица.

- при устно запитване или подаване на писмено заявление за Достъп до обществена информация да получите, 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.

- информация от общ характер за извършваните административни услуги, процедури, административни производства и др.;

Б) Вашите искания/заявления за извършване на административни услуги, до Областния управител на област Русе можете да направите по следните начина:

1. По пощата на адрес:

Областна администрация – Русе,

пл. „Свобода” № 6,

гр. Русе, пощенски код 7000.

2. Лично, на същия адрес в „Центъра за административни услуги и информационно обслужване”, находящ се в сградата на администрацията, вход откъм централния площад, където Вашите искания може да направите писмено или устно. Внесените устно искания се отразяват в протокол съгласно вътрешните правила.

3. По електронен път на e-mail: delo@ruse.bg, само ако Вашето писмо, искане/заявление, за извършване на административна/и услуга/и се предоставя/т като комплексно административно обслужване и е подписано с електронен подпис. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за електронните административни услуги.

В) Вашите жалби, сигнали и предложения, до Областния управител на област Русе можете да направите по следните начина:

1. По пощата на адрес:

Областна администрация – Русе,
пл. „Свобода” № 6,
гр. Русе, пощенски код 7000.

2. Лично, на същия адрес в „Центъра за административни услуги и информационно обслужване”, находящ се в сградата на администрацията, вход откъм централния площад, където Вашите искания може да направите писмено или устно. Внесените устно искания се отразяват в протокол съгласно вътрешните правила.

3. На e-mail: governor@ruse.bg, ако на Вашето писмо, жалба, протест, сигнал има посочени две имена на подателя и телефон или адрес за обратна връзка.

На всички писмено депозираните Ваши писма, искания/заявления, жалби, протести, сигнали и предложения се отбелязва входящият номер, под който са постъпили. Чрез този номер можете да направите справка от служителя в центъра за административно обслужване за движението на преписката Ви.

Варианти на отговор и начин на получаване, който следва да очаквате от Областния управител на област Русе относно Ваше искане/заявление, жалба, протест, сигнал, предложение:

- Писмо, с което Ви уведомява за предприетите мерки за разрешаване на Вашия проблем. В горната част на писмото има отбелязан входящ номер, под който е постъпило вашето искане, чрез който лесно и бързо, може да се направят справки за движението на преписката Ви. Справката може да бъде направена в звеното за административно обслужване – деловодството и на интернет адрес: www.ruse.bg, (за услугите предлагани като комплексни административни услуги).

- 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;

Имате възможност да заявите, че желаете да получите исканият от Вас документ лично или чрез пълномощник от гишето на Областна администрация в „Центъра за административни услуги и информационно обслужване”. Ако документът не бъде потърсен в едномесечен срок от издаването му, същият ще Ви бъде изпратен на посочения от Вас адрес по пощата.

СТАНДАРТИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

I. НОРМАТИВНО РЕГЛАМЕНТИРАНИ СТАНДАРТИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

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.
- 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.

В случай, че в определения срок не получите отговор по искане за извършване на административна услуга, попадате в хипотезата на мълчалив отказ, освен когато в нормативен акт е предвидено друго.

Обжалване на административните актове

Актовете, издадени от Областния управител могат да бъдат оспорени по реда на Административнопроцесуалния кодекс. Компетентният орган по разглеждане на подадените жалби срещу индивидуални административни актове на Областния управител е Административен съд Русе.

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 – това са вътрешно-служебните актове.

Как се обжалва един административен акт:

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

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

II. ПРИНЦИПИ И ВЪТРЕШНИ СТАНДАРТИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

ПЪРВИ ПРИНЦИП - РАВНОПОСТАВЕНО, ЧЕСТНО И ЛЮБЕЗНО ОТНОШЕНИЕ КЪМ ВСИЧКИ ПОТРЕБИТЕЛИ

СТАНДАРТИ:

1. Открита и предразполагаща обстановка, където ще получите дължимото внимание и уважение, еднакъв достъп до административните услуги и равнопоставено отношение, независимо от социално положение, образование, възраст, пол, етническа принадлежност, религиозни убеждения, физически или умствени увреждания;

2. Честно, любезно и отзивчиво отношение и изслушване с внимание.

ВТОРИ ПРИНЦИП - ОСИГУРЯВАНЕ НА ПЪЛНА ИНФОРМАЦИЯ И ОТКРИТО ОБЩУВАНЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

СТАНДАРТИ:

1. Предоставяне на ясна, лесно разбираема, пълна, точна информация на потребителите по начин, удовлетворяващ техните потребности чрез различни канали за достъп - личен контакт, информационно табло, брошури, интернет сайт;

2. Използване на ясни, лесно разбираеми, пълни и точни устни или писмени отговори на запитвания;

3. Използване на прости, ясни и лесно разбираеми термини и формуляри за административните услуги;

4. Носене на отличителен знак със снимка и данни за имената си, длъжността, която заемат и звеното, към което принадлежат;

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

6. Приемният ден на Областния управител е всеки първи вторник на месеца от 10:00 до 12:00 часа. Предварително записване за прием при Областния управител се осъществява на телефон 082/ 812 223.

ТРЕТИ ПРИНЦИП - ДОСТЪП ДО ИНФОРМАЦИЯ И УСЛУГИ ЧРЕЗ РАЗЛИЧНИ КОМУНИКАЦИОННИ КАНАЛИ

СТАНДАРТИ:

1. Предоставяне на равен достъп до информация и услуги чрез различни канали:

– **личен контакт** със служители на администрацията – **всеки работен ден от 09,00 до 17,30 часа** в сградата на Областна администрация – Русе, Центъра за административни услуги и информационно обслужване, находящ се в сградата на администрацията, вход откъм централния площад;

– **по поща на адрес:** Областна администрация, Русе, пл. „Свобода” №6, гр. Русе – 7000;

– **директен телефон** за информация: 082/812 223;

– интернет сайт www.ruse.bg, можете да намерите образци на заявления, искания във вид на формуляри, където са посочени и най-често изискуемите документи, раздел „Административни услуги”;

– **Електронна поща:** governor@ruse.bg;

– Информация за вида на административните услуги и необходимите документи на телефон: 082 812 235;

2. Предприети са всички възможни мерки с цел улесняване на достъпа до информация и услуги на всички потребители, включително тези в неравностойно положение, като сградата на Областна администрация е достъпна за хора с физически увреждания;

3. Осигуряване на открита и предразполагаща обстановка, където потребителите да получат дължимото внимание при получаване на административното обслужване, като са обособени места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

ЧЕТВЪРТИ ПРИНЦИП - СПАЗВАНЕ НА НОРМАТИВНО РЕГЛАМЕНТИРАНИТЕ И УСТАНОВЕНИ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА СРОКОВЕ

СТАНДАРТИ:

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

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

3. Осъществяване на 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.

На интернет сайта на Областна администрация - Русе са посочени сроковете за изпълнение на всяка от административните услуги, осъществявани в администрацията съобразно нейния вид.

ПЕТИ ПРИНЦИП - ОБРАТНА ВРЪЗКА ОТ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

СТАНДАРТИ:

1. Използване на стандартни формуляри за обратна връзка; кутия за предложения; пощенска кутия; анкета за отчитане удовлетвореността на потребителите, електронна поща и др.

2. Предприемане на съответните действия в резултат на получена обратна връзка, отчитане на резултатите и уведомяване на потребителите за тях, използвайки различни канали за достъп - медии, интернет страници и др.

III. ИЗГРАЖДАНЕ НА ПАРТНЬОРСКИ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ

Областна администрация – Русе извършва административното обслужване:

- **Професионално** – при разглеждане на Вашите предложения, сигнали, жалби, искания и др., свързани с административното обслужване;
- **Компетентно** – предлага най-правилното и добро решение за Вас;
- **Позитивно** – насърчава диалога в общуването;
- **Отговорно** – спазва поетите ангажименти.

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

- Да се отнасят към служителите на администрацията учтиво и с уважение;
- Да бъдат внимателни и любезни към останалите ни потребители;
- 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;
- Да идват навреме за уговорените срещи;
- Да правят предложения и коментари относно административното обслужване;

В заключение искаме да Ви благодарим за съдействието, за осъществяване на модерно административно 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 - Русе в полза на обществото.