



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ  
Областен управител на област Русе

**УТВЪРЖДАВАМ: / П /**

**СТЕФКО БУРДЖИЕВ**

*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?***

***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.;

***Вашите искания/заявления за извършване на административни услуги, жалби, сигнали и предложения до Областния управител на област Русе можете да направите по няколко 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](mailto:governor@ruse.bg), само ако Вашето писмо, искане/заявление, жалба, протест, сигнал са подписани с универсален електронен подпис.

Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях до административния орган могат да се подават в „Центъра за административни услуги и информационно обслужване”, устно, писмено, чрез лицензиран пощенски оператор и по електронен път. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за електронните административни услуги.

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 служител 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](http://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, лесноразбираеми, 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 вторник 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 08,30 до 17,00 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](http://www.ruse.bg), можете да намерите образци на заявления, искания във вид на формуляри, където са посочени и най-често изискуемите документи;

– **Електронна поща:** [governor@ruse.bg](mailto:governor@ruse.bg);

– Информационна киоска, брошури, албум;

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

2. Предприети 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 ангажменти.

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.***