

Утвърждавам:

Областен управител:

/Иван Новкиришки/

A handwritten signature in blue ink is written over a circular official stamp. The stamp contains the text "ОБЛАСТ ПЛЕВЕН" and "ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ" around a central star.

ХАРТА НА КЛИЕНТА

Организация:	ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ПЛЕВЕН				
Заповед:	РД-09-47	В сила от:	29.04.2010	Брой стр.:	9
Име на файла: Harta_Pleven_2010.doc			Дата на последна промяна: 29.4.2010 г. 08:25:00		

**Областна администрация Плевен поставя като приоритет в работата си
удовлетвореността на гражданите от нейните действия**

Основната цел на Хартата на клиента е да се подобри качеството на административното обслужване в България. Този документ не е закон или наредба, той не създава права или задължения. Неговото предназначение е да помогне на гражданите да се запознаят с функциите, които изпълнява областният управител, видовете услуги, които се извършват от Областна администрация-Плевен, да им разясни накратко основните права, които различни закони им предоставят, без да претендира за изчерпателност, да ги насочи към пътя, по който биха могли да защитят тези права, както и да заложи съвременни и по-високи стандарти в административното обслужване. За осъществяване на тези цели ние имаме нужда от Вашето съдействие и бихме оценили високо всяко изказано от Вас мнение, критика или препоръка.

ОБЛАСТНИЯТ УПРАВИТЕЛ И НЕГОВАТА АДМИНИСТРАЦИЯ

Областният управител е едноличен орган на изпълнителната власт в областта. Осъществява държавното управление в област Плевен 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. 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;

Име на файла:	Дата на последна промяна:	Стр.
Harta_Pleven_2010.doc	4/29/2010 8:25:00 AM	- 2 -

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 в рамките на предоставените му със закон правомощия;

20. организира и ръководи дейностите по защита на населението, културните и материалните ценности и околната среда при бедствия;

21. изпълнява правомощията по чл. 7а от Наредбата за граничните контролно-пропускателни пунктове;

22. утвърждава областните транспортни схеми;

23. осъществява международните контакти на областта на регионално ниво;

24. утвърждава длъжностното разписание на областната администрация и длъжностните характеристики на длъжностите, които са му непосредствено подчинени, и на главния секретар;

25. 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;

26. издава наказателни постановления за налагане на административни наказания в предвидените от закон или друг нормативен акт случаи;

27. 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;

28. командирова, при изрично упълномощаване, със заповед заместник областните управители в страната и в чужбина;

29. командирова със заповед държавните служители и работещите по трудово правоотношение в областната администрация в страната и в чужбина;

30. утвърждава образец на печат на областния управител, който е с кръгла форма, както и щемпели за служебни цели;

Име на файла:	Дата на последна промяна:	Стр.
Harta_Pleven_2010.doc	4/29/2010 8:25:00 AM	- 3 -

31. утвърждава вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител, съответстващи на спецификата и особеностите на дейността на областната администрация;

32. осигурява разработването и внедряването на административна информационна система (АИС) в областната администрация;

33. осъществява и други правомощия, възложени му със закон или с акт на Министерския съвет;

34. създава и ръководи съвети и комисии в изпълнение и на други функции, възложени му със закон или с акт на Министерския съвет.

35. издава заповеди в границите на своите правомощия.

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.

Осъществяването на всички тези дейности е разпределено между Обща и Специализирана администрация, които се ръководят от ресорни заместник-областни управители и главен секретар.

Вие имате право да отправяте искания/заявления, жалби и протести, сигнали и предложения до областния управител на област Плевен

Вие можете:

- Да отправяте въпроси, касаещи недвижими имоти държавна собственост, намиращи се на територията на област Плевен. 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– Плевен, като на разглеждане подлежат само сигналите с посочен подател, адрес за кореспонденция и подписани;
- Да отправите предложение за усъвършенстване на организацията и дейността на администрацията или за решаване на други въпроси в рамките на компетентността на Областна администрация;
- 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;

Име на файла:	Дата на последна промяна:	Стр.
Harta_Pleven_2010.doc	4/29/2010 8:25:00 AM	- 4 -

- 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;
- 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.

Това може да се направи по няколко начина:

1. По пощата на адрес:
Областна администрация–Плевен
пл. “Възраждане” №1,
гр. Плевен 5800
2. Лично, на същия адрес в Центъра за административно обслужване и информация, находящ се в сградата на администрацията, партерен етаж.
3. На телефона на този център: 064/880 130, факс:064/801 072.
4. На e-mail: pleven_oblast@mail.bg само ако Вашето писмо, искане/заявление, жалба, протест, сигнал са подписани с универсален електронен подпис.

В горната част на Вашето писмо, искане/заявление, жалба, протест, сигнал, предложение се отбелязва входящия номер, под който е постъпило. Чрез този номер можете да направите справка от служителя в центъра за административно обслужване за движението на преписката Ви.

Вариантите, в които можете да очаквате отговор 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 деловодния ни отдел могат да направят справка за движението на преписката Ви.
2. Писмо, с което Ви уведомяваме, че исканата административна услуга или съдействие е извън правомощията 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 исканият от Вас документ или удостоверение е изготвено, времето и мястото, в което можете 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. Когато в заповедта се удостоверяват факти с правно значение, създават се права и задължения или се засягат права или законни интереси на граждани или организации - те се наричат индивидуални административни актове (ИАА). Изричните откази на Областен управител също са ИАА. Именно тези актове (ИАА) подлежат най-често на обжалване, като реда и сроковете за това ще бъдат подробно разгледани по-долу.
5. Ако в предвидения в закона срок (от 3 дни до 1 месец, в зависимост от искането и обема информация, който трябва да се обработи) не получите никакъв отговор от Областна администрация-Плевен попадате в хипотезата на т. н. "мълчалив отказ". Това е хипотеза, при която липсата на отговор се приравнява на изричен отказ.

Име на файла:	Дата на последна промяна:	Стр.
Harta_Pleven_2010.doc	4/29/2010 8:25:00 AM	- 5 -

Срокове за отговор и съобщаване

- веднага - при възможност;
- не по-късно от 3 работни дни - по искане за извършване на административна услуга, когато се оформят писмено;
- 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, специфични срокове, посочени изрично в специален закон.
- до 2 месеца - за вземане на решение по подадени предложения и сигнали. Вземото 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; 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, или чрез отделно съобщение на посоченият от Вас адрес. Когато адрес не е посочен, съобщението се поставя на информационното табло на Областна администрация-Плевен.

Обжалване на административните актове

Актовете, издадени от областния управител, могат да бъдат обжалвани пред Административен съд-Плевен 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 съответствието на акта със закона. Има и заповеди на областния управител, които не подлежат на обжалване – например вътрешнослужебните 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-Плевен. 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-Плевен Вашата жалба, цялата преписка, включително и оспорвания акт, като Ви уведоми за това.

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

Име на файла:	Дата на последна промяна:	Стр.
Harta_Pleven_2010.doc	4/29/2010 8:25:00 AM	- 6 -

ДОСТЪП ДО ОБЩЕСТВЕНА ИНФОРМАЦИЯ

Обществена информация е всяка информация, свързана с обществения живот в РБългария, която дава възможност на гражданите да си съставят собствено мнение относно дейността на администрацията.

Кой има право на достъп

- български граждани
- чужденец или лице без гражданство
- българско или чуждестранно юридическо лице

Достъпът до обществена информация се предоставя въз основа на писмено заявление или устно запитване. Заявлението се разглежда от Областна администрация–Плевен във възможно най-кратък срок, но не по-късно от 14 дни. След този срок следва да бъдете уведомени писмено за решението за предоставяне на информация или отказ за достъп.

Кога може да Ви бъде отказан достъп

1. Когато исканата от Вас информация е класифицирана информация или друга защитена тайна, в случаите, предвидени със закон.
2. Когато е свързана с оперативната подготовка на актовете на Областна администрация–Плевен и няма самостоятелно значение;
3. Когато засяга интересите на трето лице и няма негово изрично съгласие за предоставяне;
4. Когато до информацията Ви е бил разрешен достъп през предходните шест месеца;

ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

Лични данни са всяка информация за физическо лице, която разкрива неговата физическа, психологическа, умствена, семейна, икономическа, културна или обществена идентичност. Областна администрация-Плевен е длъжна и се ангажира да предприеме необходимите технически и организационни мерки, за да защити Вашите лични данни от нерегламентирано използване. Вие имате право да отправите писмено заявление до Областна администрация-Плевен, с което можете да искате:

- потвърждение за съществуване на лични данни, отнасящи се до Вас;
- актуализиране или поправяне на данни;
- да се обоснове законосъобразността на обработване на личните Ви данни;
- да се забрани на Областна администрация-Плевен да предоставя изцяло или частично обработените Ви лични данни за търговска информация, реклама или пазарно проучване;
- да поискате да бъдете информирани, преди личните Ви данни да се разкрият за първи път;

Предоставяне на лични данни на трети лица се допуска, когато:

- съответното лице изрично е дало съгласието си;
- източниците на данни са публични регистри или документи, съдържащи обществена информация;
- във връзка със защитата на живота и здравето на съответното физическо лице, както и когато неговото състояние не му позволява да даде съгласие или съществуват законни пречки затова;

Име на файла:	Дата на последна промяна:	Стр.
Harta_Pleven_2010.doc	4/29/2010 8:25:00 AM	- 7 -

- е необходимо на органите на съдебната и изпълнителната власт и за защита на конкуренцията и потребителите и това е установено със закон;
- са необходими за целите на научни изследвания или за статистически цели и данните са анонимни;

Срокът за вземане на решението по искане за достъп до личните данни е 14 дни, а когато искането е за достъп до лични данни на трети лица - 30 дни.

СТАНДАРТИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Държавата и сектора на публичните услуги упражняват своята дейност стремейки се да осигурят на всички свои клиенти справедливо, безпристрастно, прозрачно и достъпно обслужване. Вие имате право на такова обслужване и Областна администрация - Пловдив е готова да приеме серия от ангажменти и конкретни стъпки за осъществяването им, за да Ви служим по-добре.

По-лесен достъп до нашите услуги

Областна администрация-Плевен започва работа в 9:00 часа и приключва работния си ден в 17.30 часа. От 12.00 до 12.30 часа има регламентирана почивка за всички служители, с изключение на Центъра за административно обслужване и информация, което работи без прекъсване.

Областният управител на област с административен център гр. Плевен приема всеки петък от 13:00-17:30 часа. Записване за приемен ден – всеки ден на телефон 064/ 880 130;

В сградата има информационно табло, на което е изложена най-важната и актуализирана информация, която би Ви била полезна.

Поставени са указателни табели за местоположението на всяко звено, на входа на всеки кабинет са изписани имената на служителя, който Ви обслужва.

Предприети са нужните мерки за достъп на нашата сграда за хора с увреждания.

Внимателно и любезно обслужване

На видно място поставяме името на служителя, който Ви обслужва.

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.

На интернет страницата на Областна администрация - Плевен www.pleven-oblast.bg можете да намерите основните форми на заявления, молби и жалби във вид на формуляри. Те имат само препоръчителен характер. В приложенията са посочени най-често изискуемите документи при подобен тип ситуации.

Ние изискваме единствено документите, които са относими към работата по вашето досие.

Ние Ви обслужваме при условията на пълна конфиденциалност като гарантираме защитата на личните Ви данни.

Достъпен отговор в предварително анонсираните срокове

Отнасяме се с внимание към четливостта и яснотата на нашите формуляри и кореспонденция.

В максимален срок до 1 месец ние предоставяме на Вашата кореспонденция точен отговор или съобщение какво налага забавяне, евентуално искане да представите допълнително документи, съобщение кога и на кой орган е било препратено Вашето

Име на файла:	Дата на последна промяна:	Стр.
Harta_Pleven_2010.doc	4/29/2010 8:25:00 AM	- 8 -

искане, ако то не попада в правомощията на Областен управител. За да се съкрати срока за отговор, Моля, поставяйте точно формулирани искания и по възможност предоставяйте оригинали на приложените документи, ако те се намират у вас.

Готови сме да общуваме с Вас чрез множество начини - чрез лични срещи, по телефон, факс, по официална поща, интернет. Нужно е само да посочите по какъв начин желаете да се осъществи обратната връзка и не забравяйте да посочите електронен или пощенски адрес или телефон.

На електронната ни страница сме посочили конкретен срок на изпълнение на всяка от административните услуги, осъществявани в нашата администрация и се ангажираме със спазването на тези срокове.

В случай, че не сте доволни от качеството или срока на обслужване на някой от нашите служители имате право да подадете жалба до прекия му или ресорен ръководител. Гарантираме, че всяко такова оплакване, когато не е анонимно или недоказано, се разглежда по вътрешни правила на Областна администрация-Плевен.

Вслушваме се във Вашето мнение

Редовно Ви питаме за Вашите очаквания и удовлетвореността Ви относно качеството на административното обслужване. На нашата интернет страница тече непрекъснато такава анкета, като Ви предоставяме възможност да вземете участие във формулираните на въпросите, които бихте искали да бъдат включени в нея.

Ние отчитаме и огласяваме резултатите от действията за подобряване на обслужването.

Открит е електронен форум, чрез който се стремим да Ви бъдем максимално полезни. Там имате възможност не само да отправяте въпроси към експертите, но и да изразите Вашето мнение относно нашата работа.

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-Плевен в полза на обществото.

Областна администрация Плевен

Документът е:

Изготвен от:

Съгласуван с:

/Име, фамилия, подпис/

/Име, фамилия, подпис/

/Име, фамилия, подпис/

/Име, фамилия, подпис/

/Име, фамилия, подпис/

/Име, фамилия, подпис/

Име на файла:	Дата на последна промяна:	Стр.
Harta_Pleven_2010.doc	4/29/2010 8:25:00 AM	- 9 -