

**УТВЪРДИЛ:**     /П/

**ИВАЙЛО ПЕТРОВ**

*Областен управител на област Монтана*

Заповед № РД-20-31-(1)/05.11.2015 г. на Областен управител Монтана

## **ХАРТА НА КЛИЕНТА**

### **на административни услуги в Областна администрация Монтана**

Създаването на Хартата на клиента на административни услуги е стъпка в посока на удовлетворяване на високите изисквания на обществото към администрацията.

С този документ се цели да се улесни комуникацията между администрацията и гражданите, да се помогне на гражданите да се запознаят с видовете услуги, които се извършват от Областна администрация Монтана, да им се разяснят накратко основните права, които различни закони им предоставят, да ги насочи към начините, по които биха могли да защитят тези права, както и да се заложат 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 област Монтана. Той осъществява държавното управление в област Монтана 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 областна администрация. Областната администрация се ръководи и представлява от областния управител.

Областният управител се назначава от Министерския съвет. Правомощията му са уредени в Закона за администрацията, Устройствения правилник на областните администрации и други нормативни актове. В изпълнение на своите правомощия областният управител издава индивидуални административни актове – заповеди.

#### **Адрес и контакти на Областна администрация Монтана:**

- пощенски код – 3400, гр. Монтана, площад „Жеравица“ № 1;
- Интернет страница на администрацията – <http://oblastmontana.org/>;
- електронна поща, предназначена за въпроси относно административното обслужване – [oblastmont@montanabg.org](mailto:oblastmont@montanabg.org);
- телефони за контакт:
  - (096) 399 101 – кабинет на областния управител;
  - (096) 399 121 – телефон за консултации, свързани с административното обслужване;
  - (096) 399 129 – факс.

## **ПРИНЦИПИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

Областна администрация Монтана осъществява своята дейност при спазване на следните принципи:

- Законност
- Откритост и достъпност
- Отговорност и отчетност
- Ефективност
- Субординация и координация
- Предвидимост
- Обективност и безпристрастност

## **СТАНДАРТИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

### **1. ОБЩИ СТАНДАРТИ**

- Вежливо, любезно и отзивчиво отношение към потребителите.
- Конфиденциалност към жалбите и поставените въпроси.
- Равнопоставеност на всички потребители чрез предоставяне на еднакъв достъп до услугите, независимо от социално положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност, религиозни убеждения.
- Предоставяне на ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация за решаване на проблема на всеки потребител.
- Прозрачност на административното обслужване.
- Коректност по отношение на спазването на оповестените срокове за извършване на всяка административна услуга.
- Разнообразни и достъпни начини за подаване на предложения, оплаквания и похвали.

### **2. СОБСТВЕНИ СТАНДАРТИ**

- Постигане на професионализъм в работата.
- Наблюдателност, гъвкавост и адаптивност в различни ситуации.
- Предоставяне на достоверна и пълна информация на потребителя.
- Противодействие на корупционни прояви.
- Избягване на конфликтни ситуации.

## **ПО-ЛЕСЕН ДОСТЪП ДО НАШИТЕ УСЛУГИ**

- Областна администрация Монтана започва работа в 9,00 часа и приключва работния си ден в 17,30 часа.
- Работното време на ЦАО – Центъра за административно обслужване (гишетото) е с непрекъснат режим на работа е от 9.00 ч. до 17.30 ч. без прекъсване.

В случаите, когато пред гишетото за административно обслужване има потребители на административни услуги, работата му продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след работното време на администрацията.

- Във фоайето на сградата има информационно табло, на което е изложена актуализирана най-важната информация, която би Ви била полезна.
- Поставени са указателни табели за местоположението на работните кабинети, на входа на всеки кабинет са изписани имената на служителите.
- На интернет страницата на Областна администрация Монтана можете да намерите основните форми на заявления и молби във вид на формуляри. Посочени са и най-често изискуемите документи при подобен тип ситуации.
- Ние изискваме единствено документите, които са относими към работата по вашата преписка.

## **ВИЕ ИМАТЕ ПРАВО ДА ОТПРАВЯТЕ ИСКАНИЯ, ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ДО ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ МОНТАНА**

### **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 деловодството на администрацията 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 преписката Ви е препратена до компетентния да я разгледа орган. Това ви спестява ангажимента да отправите повторно същото искане.
3. Можете да получите изготвения документ лично или по пощата. Не забравяйте винаги да носите със себе си документ за самоличност.
4. По Вашите искания Областният управител се произнася с индивидуални административни актове (ИАА). Отказите също са ИАА. Именно тези актове подлежат най-често на обжалване, като реда и сроковете за това ще бъдат подробно разгледани по-долу.

### **Комплексно административно обслужване:**

Областна администрация предоставя комплексни административни услуги съвместно с други администрации. При заявяване на комплексна административна услуга Вие може да подадете заявление във всяка администрация, участник в изпълнението ѝ.

Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават на място в ЦАО – Центъра за административно обслужване (гишетото), чрез лицензиран пощенски оператор или по факс.

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

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

### **Срокове за отговор и съобщаване**

- веднага – при възможност;
- най-често: 7-дневен, 14-дневен или едномесечен срок в зависимост от вида на искането;
- специфични срокове, посочени изрично в специален закон.

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 посочения от Вас адрес или друг начин за обратна връзка.

### **Обжалване на административните актове**

Актовете, издадени от Областния управител, могат да бъдат обжалвани пред Административен съд Монтана по реда на Административнопроцесуалния кодекс.

В съдържанието на всеки акт е посочено пред кой съд и в какъв срок той може да бъде обжалван.

В 14-дневен срок след съобщаването за изготвен административен акт или в едномесечен срок след изтичане на срока, в който е следвало да Ви се отговори, ако не сте били уведомени, можете да подадете писмена жалба чрез Областния управител до Административен съд Монтана.

В 3-дневен срок Областният управител е длъжен да комплектова и изпрати до Административен съд Монтана Вашата жалба с цялата преписка, включително и оспорвания акт, като Ви уведоми за това.

### **ВСЛУШВАМЕ СЕ ВЪВ ВАШЕТО МНЕНИЕ**

- Готови сме да общуваме с Вас по различни начини – чрез лични срещи, по телефон, факс, по пощата, по електронната поща. 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.
- Информация за вида на услугите, срока за изпълнение на всяка административна услуга и необходимите документи може да получите на интернет сайта на администрацията. Ние се ангажираме със спазването на тези срокове.
- В случай, че не сте доволни от обслужването на някой от нашите служители, имате право да подадете сигнал до прекия му ръководител. Гарантираме, че всяко такова оплакване, когато не е анонимно, се разглежда от ръководството на Областна администрация Монтана.

Областна администрация Монтана е отворена към Вашите предложения и препоръки за подобряване на административното обслужване, което предоставяме. Ще се радваме да чуем Вашето мнение. Това може да направите писмено или устно на посочените по-горе координати.

За обратна връзка с Вас във фойето на сградата е поставена кутия за коментари и мнения относно административното обслужване. На гишето за административно обслужване ще намерите книга за предложения, сигнали, оплаквания и похвали и анкета за оценка на административното обслужване.

Получената информация от обратната връзка ще ни послужи за проучване и измерване на удовлетвореността на гражданите от административното обслужване.

Хартата е отворена за изменения и допълнения и ще бъде актуализирана периодично в съответствие с нуждите и изискванията на клиентите на административни услуги.