

**УТВЪРДИЛ:**        /П/

**Д-Р АЛЕКСАНДЪР АЛЕКСАНДРОВ**

## **ХАРТА НА КЛИЕНТА**

Областна администрация Перник е администрация за осъществяване на държавната политика в област Перник. Основната цел на Хартата на клиента е да се подобри качеството на административното обслужване, като сме се базирали на добрите европейски практики, където се извежда като ключов момент фокуса към потребителя на услуги. Основна цел е да се подобри достъпа до административните услуги, да се повиши качеството им, като се спазват принципите за максимално зачитане и удовлетворяване правата и законните интереси на гражданите.

.Дейността на администрацията се основава на принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и координация. Следвайки тези принципи, предлагаме на Вашето внимание настоящата Харта на клиента и стандарти за административно обслужване. Ние предприехме редица действия за налагане на европейски стандарти в обслужването .

## **ОБЛАСТНИЯТ УПРАВИТЕЛ И НЕГОВАТА АДМИНИСТРАЦИЯ**

Областният управител е орган на изпълнителната власт в област Перник. Той осъществява държавното управление в областта 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 ОБЛАСТНИЯТ УПРАВИТЕЛ**

1. Той провежда държавната политика в област Перник, координира работата на органите на изпълнителната власт и техните администрации и взаимодействието им с местната власт;
2. Осигурява съответствие между националните и местните интереси, организира разработването и изпълнението на областни стратегии и програми за регионално развитие, осъществява взаимодействие с Общинските съвети, кметовете на общини и кметовете на кметства;
3. Отговаря за опазването и защитата на държавната собственост на територията на област Перник;
4. Осигурява спазването на законността на територията на областта и осъществява административен контрол по изпълнението на административните актове;
5. Упражнява контрол по законосъобразността на решенията на общинските съвети и актовете на кметове на общини;
6. Координира и контролира изпълнението на актовете и действията на ръководителите на териториалните звена на централната администрация на изпълнителната власт на територията на област Перник;
7. Организира отбранително-мобилизационната подготовка на населението, ръководи

- защитата му при бедствия и аварии и отговаря за спазването на обществения ред;
8. Осъществява международните контакти на областта на регионално ниво.
  9. Изпълнява и други правомощия, възложени със закон или с акт на Министерски съвет.

Най-често областният управител изпълнява своите правомощия като издава заповеди. В повечето случаи тези актове подлежат на оспорване.

Съгласно чл.120, ал.2 от Конституцията на Република България гражданите и юридическите лица могат да обжалват всички административни актове, които ги засягат, освен изрично посочените със закон.

Осъществяването на всички тези дейности е разпределено между обща и специализирана администрации, които се ръководят от ресорни заместник областни управители и главен секретар.

Органограма на структурата на Областна администрация - Перник

1. Основните цели, които си поставяме, са следните:

- да подобрим достъпа до услуги, като подробно Ви информираме за Вашите права, за това откъде и как можете да получите съответните административни услуги;
- постигане на високо качество на предоставяните услуги, като намалим личните Ви разходи и време за получаване на услуги и осигурим добро отношение и желание за съдействие от страна на служителите, които Ви обслужват; постигане на прозрачност и отзивчивост, като Ви осигурим възможност за комуникация с любезни и добре информирани служители по време на целия процес на административното обслужване;
- да Ви насърчим да изказвате мнението си за получаваните от Вас услуги.

2. За постигането на тези цели ние се задължаваме:

- да се държим професионално и да се отнасяме с уважение към всеки от Вас;
- да Ви предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация чрез различни комуникационни средства и по начин, удовлетворяващ Вашите потребности;
- да Ви предоставяме исканите от Вас услуги в съответствие с нашите стандарти на обслужване;
- да Ви предоставим равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
- да Ви предоставим различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях.
- да Ви осигурим ясен, широко разгласен и лесно достъпен начин да предоставяте Вашите

мнения, коментари, похвали и оплаквания от качеството на административното обслужване.

3. В замяна, очакваме от Вас:

- да се отнасяте с уважение към служителите, които Ви обслужват;
- да предоставяте пълна и точна информация, необходима за предоставянето на съответната услуга;
- да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари, за да подобрим качеството на услугите, които Ви предоставяме;

4. Вие можете да се свържете с нас и да получите информация по следните начини:

- като ни посетите или ни пишете на адреса на администрацията в гр. Перник, пл. „Св. Иван Рилски” № 1 Б;
- можете да използвате телефона в деловодството на администрацията: 076 649914;
- ако имате говорен или слухов проблем ще направим всичко възможно да получите необходимата Ви информация;

Информация можете да получавате всеки работен ден от 9.00 до 17.30 часа.

Обедната почивка на служителите е от 12.00 до 12.30 часа;

Подробности за извършваните от нас административни услуги можете да намерите по всяко време чрез Интернет на адрес [www.pk.government.bg](http://www.pk.government.bg).

5. Ние очакваме от Вас да изразявате свободно вашите мнения, предложения и коментари като:

- се обадите на тел. 076 649912 или изпратите Вашето писмо на факс 076 604755; изпратите Вашето писмо на адрес гр.Перник, пл. „Св. Иван Рилски” № 1 Б, изпратите Вашето писмо на e-mail: [oblast@pk.government.bg](mailto:oblast@pk.government.bg)

6. Ако имате оплаквания, ние искаме да знаем за това.

Процедурата ни е ясна и лесно достъпна – изпратете Вашата жалба срещу незаконни или неправилни, или пораждащи съмнение за корупция действия или бездействия на служители от администрацията на адреса на Областна администрация. Ние ще направим проверка и ще Ви отговорим писмено до 30 работни дни от получаването ѝ. Ако не можем да отговорим в посочения срок, ще Ви уведомим защо. Ще Ви съобщим, ако е необходимо да направите нещо допълнително и кога да очаквате пълен отговор от нас.

7. За нас е важно да получаваме Вашите мнения, предложения, коментари и оплаквания, за да можем да анализираме получената информация и да предприемаме необходимите действия за подобряване качеството на предоставяните услуги. За изграждане на доверие

между Вас и нашата администрация ние ще огласяваме публично действията, които сме предприели в отговор на Вашите предложения. Отчетите за резултатите от административното обслужване ще публикуваме на период от 6 месеца на страницата на Областна администрация в Интернет на адрес: [www.pk.government.bg](http://www.pk.government.bg).

8. Във взаимоотношенията си с Вас при предоставянето на административни услуги ние се ръководим от следните нормативни документи:

Административнопроцесуален кодекс;  
Закона за държавната собственост и Правилника за приложението му;  
Закон за административните нарушения и наказания;  
Закон за администрацията;  
Закон за достъп до обществена информация;  
Закон за държавния служител;  
Закон за защита на личните данни;  
Закон за защита на класифицираната информация;  
Закон за ограничаване на административното регулиране и административния контрол върху стопанската дейност  
Закон за отговорност на държавата и общините за вреди  
Закон за местните данъци и такси;  
Закон за местното самоуправление и местната администрация;  
и други закони като: ЗОСОИ (Закон за обезщетяване на собственици на одържавени имоти), ЗСПЗЗ (Закон за собствеността и ползуването на земеделските земи), ППЗСПЗЗ (Правилник за прилагането на Закона за собствеността и ползуването на земеделските земи).

От своя страна ние се ангажираме да съблюдаваме Вашите права, посочени в цитираните документи. За постигането на добри резултати очакваме от Вас да спазвате възложените Ви с тях задължения.

9. За всяка административна услуга, която извършваме, Ви предлагаме конкретен и пълен стандарт.

Областна администрация – Перник предоставя ясна, лесно разбираема, пълна, точна информация на потребителите по начин, удовлетворяващ техните потребности и чрез различни канали за достъп – личен контакт, информационно табло, брошури, Интернет страница [www.pk.government.bg](http://www.pk.government.bg), e-mail: [oblast@pk.government.bg](mailto:oblast@pk.government.bg);

Звеното за административно обслужване, находящо се на партерен етаж в сградата на Областна администрация – Перник работи на принципа „едно гише“.

Необходимо е да знаете предварително, че времето, определено от служителите за отстраняване на непълноти и неточности по предоставената от Вас документация, не се включва в срока, определен в тези стандарти за извършване на съответната административна услуга.

10. При нас можете да получите следните административни услуги ТУК.

11. Отговаряме на всяка Ваша молба, жалба, запитване, искане за извършване на административна услуга и др., на посочено от Вас име и адрес за кореспонденция спазвайки следните принципи: Стремим се за професионално решаване на поставените от Вас проблеми; Изпълнение на всичко възможно и необходимо за да отговорим на направените от Вас искания.

Вашето писмо, искане/заявление, жалба, протест, сигнал, предложение се регистрира в Електронната система за документооборота в Областна администрация, като се генерира входящ номер, под който е постъпило и личен код за деловодна справка на интернет страницата ни. Чрез входящия номер може да се направи справка от служителя в центъра за административно обслужване за движението на всяка преписка, а чрез личния код можете да проверите сами движението на преписката в интернет, на старницата на администрацията.

12. Предоставяме административните услуги, в съответствие с нормативно установените срокове и базирайки се на принципа за „комплексно административно обслужване” на потребителя на административната услуга.

Актуална информация за видовете административни услуги и за електронните услуги, които извършва Областна администрация Перник може да се получи:

- на официалната интернет страницата на администрацията: [www.pk.government.bg](http://www.pk.government.bg)., подраздел „Администрация”, рубрика „Административни услуги” - можете да намерите образци на заявления, искания във вид на формуляри, където са посочени и най-често изискуемите документи и сроковете за изпълнение на всяка от административните услуги.

Областна администрация – Перник е предприела действия за поетапно въвеждане на „комплексното административно обслужване”.

"Комплексно административно обслужване" е това обслужване, при което административната услуга се извършва от административни органи, от лица, осъществяващи публични функции, или от организации, предоставящи обществени услуги, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налични данни, събирани или създавани от извършващия административната услуга - първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

Областна администрация - Перник извършва комплексно административно обслужване при техническа възможност за това и със съдействието на съответните институции и организации, когато това не противоречи на законодателството в Република България.

При обективна възможност за извършване на интегрирани услуги чрез междуведомствено сътрудничество, заявителят подава едно искане, което е адресирано до областния управител на Област Перник, с което заявява съгласие за предоставяне на лични данни относно снабдяване по служебен път на документи, издавани от други администрации.

Служителите на Областна администрация – Перник не могат да изискват предоставяне на информация или документи, които са налични при тях или при друг орган, а ги осигуряват

служебно за нуждите на съответното производство.

Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъците в тях, препращането им на компетентен орган, сроковете за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актовете във връзка с административното обслужване, са в съответствие с глава пета, раздел I на АПК.

13. Отговаряме на:

- подадените молби, заявления, жалби и др. в срок до 30 дни от постъпването им в Областна администрация – Перник, освен ако в специален нормативен акт не е предвиден друг срок за тяхното разглеждане и произнасяне;

Ако в предвидения в закона срок (от 7 дни до 1 месец, в зависимост от искането и обема информация, която трябва да се обработи) не получите никакъв отговор от Областна администрация -Перник попадате в хипотезата на т.н. "мълчалив отказ", който може да бъде обжалван.

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, което се установява с подпис на лицето, или чрез отделно съобщение, изпратено до посочения от Вас адрес или по друг, посочен от Вас начин за обратна връзка. Когато адрес не е посочен, съобщението се поставя на информационното табло на Областна администрация-Перник.

- писмени запитвания от общ характер, касаещи административните процедури и производства, дейността на администрацията и т.н, както и на рутинни експертни запитвания;
- устни запитвания – веднага, а ако поставеният въпрос изисква проверка, събиране или обобщаване на информация или представлява фактическа или правна сложност – до 3 дни, като предварително Ви уведомяваме за точния срок, в който ще Ви отговорим.
- писмени запитвания - в срок до 30 дни. В случай, че извършването на услугата, респ. отговора на подадената от Вас молба или жалба изискват представянето на допълнителни документи, в 10 дневен срок от датата на постъпване на Вашето искане ще бъдете уведомени за документите и/или информацията, които е необходимо да представите. Уведомяването се извършва по посочения от Вас начин за обратна връзка, затова не забравяйте да попълните точен адрес /пощенски или електронен/ за кореспонденция и телефон за връзка; Ако административната услуга, респ. отговора на подадената от Вас молба или жалба не могат да бъдат извършени в срок поради фактическа и/или правна сложност; необходимост от допълнителна проверка за установяване и изясняване на факти и обстоятелства, от значение за правилното и законосъобразно решаване на поставения въпрос, Вие писмено ще бъдете уведомени за причините за забавянето и крайният срок, в който ще получите отговор по направеното искане; Уведомяваме Ви за изготвения административен акт в 3 дневен срок от неговото издаване. Уведомяването се извършва чрез изпращане на документа /или нарочно съобщение/ по пощата. Същият може да бъде получен и на място – в гише “Деловодство”, което се

удостоверява с полагането на подпис от получателя; Ако разглеждането и решаването на направеното от Вас искане не е от правомощията на Областния управител, подадената от Вас молба, респ. жалба ще бъде служебно препратена до компетентния административен орган/ведомство, без да е необходимо Вие повторно да подавате същото искане до съответната администрация. В случаите, когато препращане не е възможно да бъде извършено, ще Ви бъде указано какъв е реда и начина за защита на Вашите права и законни интереси и удовлетворяване на направените от Вас искания.

14. При извършване на административното обслужване работим:

- Професионално – при разглеждане на Вашите молби, /жалби/ искания за извършване на административни услуги, установяваме, изясняваме и преценяваме всички факти и обстоятелства, които са от значение за изготвяне на съответния документ. Ние предоставяме еднакъв достъп до административните услуги и равнопоставено отношение към всички потребители, независимо от техните потребности, социално положение, образование, възраст, пол, раса, народност, етнически принадлежност, гражданство, религия или вяра, убеждения, сексуална ориентация, семейно положение, имуществено състояние или всякакви други признаци.
- Компетентно – предлагаме най-правилното и добро за Вас решение;
- Позитивно – насърчаваме диалога в общуването;
- Отговорно – спазвайки поетите ангажименти.

15. Насърчаваме Вашето участие в разработваните от нас механизми и процедури за административно обслужване, като равноправни участници в административния процес и се ангажираме:

- Да разгледаме направените от Вас предложения, препоръки и оплаквания;
- Да ги анализираме ;
- Да предприемем необходимите действия, за да удовлетворим Вашите очаквания и потребности.

16. Какво очакваме от Вас?

- Да ни предоставяте своевременно пълна, точна и актуална информация, вкл. и при промяна на вече посочените от Вас обстоятелства – само по този начин ние можем да Ви осигурим качествено и срочно административно обслужване;
- Да се отнасяте към нас с уважение – взаимното уважение, внимание и търпение ще създаде приятна атмосфера в съвместното ни общуване – това което Вие искате и към което ние се стремим.

17. Ако не сте доволни от предоставяните Ви административни услуги? В случай, че не сте удовлетворени от качеството на административното обслужване и/или от действията респ. бездействията на служителите от Областна администрация – Перник,

можете да подадете жалба или сигнал за лошо администриране. В тази връзка е необходимо да знаете, че: На разглеждане подлежат само писмени жалби и сигнали с посочен подател; Същите могат да бъдат подадени по пощата или в гише “Деловодство” в сградата на Областна администрация – Перник; Разглеждането на жалбата се извършва по нарочна процедура от съответните длъжностни лица; За резултатите от извършената проверка, установените обстоятелства и предприетите действия, подателят на жалбата писмено се уведомява.

## 18. Предоставяне на различни канали за достъп и услуги

1. Предоставяне на равен достъп до информация и услуги чрез различни канали – личен контакт със служители на “Едно гише”, централизиран телефон, поща, интернет-страница, медия, информационни материали, в зависимост от потребностите на клиентите;
2. Предприемане на всички възможни мерки с цел улесняване на достъпа до информация и услуги на всички потребители, включително тези в неравностойно положение;
3. Осигуряване на открита и предразполагаща обстановка, където потребителите да получат дължимото внимание при получаване на административното обслужване.

## 19. Оспорване на административен акт

Актовете, издадени от Областен управител, могат да бъдат оспорени по реда на Административнопроцесуалния кодекс. Компетентният орган по разглеждане на подадени жалби срещу индивидуални административни актове на областния управител е Административен съд – Перник.

Съществуват и изключения, изрично предвидени в специални закони, в които компетентен е Върховният административен съд – чл. 215 от Закона за устройство на територията. В съдържанието на всеки акт се посочва пред кой съд и в какъв срок той може да бъде оспорен.

### Как се оспорва един административен акт

1. В 14-дневен срок след съобщаването за изготвен административен акт и в 1-месечен срок след срока, в който е следвало да Ви се отговори можете да подадете писмена жалба до Административен съд - Перник. Жалбата се подава чрез Областен 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 съда 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.

## 20. Вие имате право на достъп до обществена информация

Обществена информация по смисъла на Закона за достъп до обществена информация е всяка 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.

Достъпът до обществена информация може да бъде предоставен след писмено заявление до Областна администрация – Перник. Достъпът се предоставя във възможно най – кратък



срок, но не по – късно от 14 дни. В този срок Вие ще бъдете уведомени за решението за предоставяне на информация или за отказ за предоставяне на достъп до същата. В случай на несъгласие имате право да обжалвате по съдебен ред Решението на Областния управител.

Кога може да Ви бъде отказан достъп:

- А. Когато исканата от Вас информация е класифицирана информация, представляваща държавна или служебна тайна;
- Б. Когато е свързана с оперативната подготовка на актовете на Областна администрация – Перник и няма самостоятелно значение;
- В. Когато засяга интересите на трето лице и няма негово изрично съгласие за предоставяне;
- Г. Когато до информацията Ви е бил разрешен достъп през предходните шест месеца.

Тази ХАРТА не е нормативен акт, но е документ, с който НИЕ, служителите от Областна администрация – Перник, се задължаваме да изпълним поетите към ВАС ангажименти за да бъде диалогът позитивен, доверието – взаимно и сътрудничеството в съвместната ни работа - ползотворно.

Настоящата ХАРТА е отворена за изменения и допълнения и ще бъде актуализирана периодично в съответствие с Вашите нужди и изисквания.

С уважение:

От екипа на Областна администрация - Перник

### **Работно време**

Работно време на Центъра за административно обслужване:  
от **9:00 ч.** до **17:30 ч.** без прекъсване.

Работно време за администрацията:  
от **9.00** до **12.00 и**  
от **12.30** до **17.30 ч.**