



**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**  
**ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ РАЗГРАД**

**УТВЪРЖДАВАМ:/П/**

**ГЮНАЙ ХЮСМЕН**  
*ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ*  
СЪС ЗАПОВЕД РД-06-012/17.07.2019 г.

**ХАРТА НА КЛИЕНТА**

**И СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВЕНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В  
ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ РАЗГРАД**

*Основната цел на настоящата харта е да подобри достъпа до административните услуги, предлагани от Областна администрация Разград и да насърчи дейности, свързани с повишаване на качеството на обслужване. Хартата не е юридически документ и не създава юридически права. Нейното предназначение е да информира гражданите за видовете услуги, които се извършват в Областна администрация Разград, да им разясни накратко основните права, които различни закони им предоставят, да им даде насока как да защитят своите права, а също и да заложи съвременни 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.*

**I. ОБЛАСТНИЯТ УПРАВИТЕЛ И НЕГОВАТА АДМИНИСТРАЦИЯ**

Областният управител е орган на изпълнителната власт в област Разград. Той осъществява държавното управление в нашата област и осигурява съответствие между националните и местните интереси при провеждане на регионалната политика.

**Какви са правомощията на Областния управител?**

- Той провежда държавната политика в Област Разград, координира работата на органите на изпълнителната власт и техните администрации и взаимодействието им с местната власт;
- 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;

- Отговаря за опазването и защитата на държавната собственост на територията на Област Разград;
- Осигурява спазването на законността на територията на областта и осъществява административен контрол по изпълнението на административните актове;
- Упражнява контрол по законосъобразността на решения на общинските съвети и актовете на кметовете на общини;
- Координира и контролира изпълнението на актовете и действията на ръководителите на териториалните звена на централната администрация на изпълнителната власт на територията на Област Разград;
- Организира отбранително-мобилизационната подготовка на населението, ръководи защитата му при бедствия и аварии и отговаря за спазването на обществения ред;
- Осъществява международните контакти на областта на регионално ниво.

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

## ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ

Заместник областен управител

Заместник областен управител

Главен секретар

Обща администрация

Специализирана администрация

Дирекция  
”Административно-правно  
обслужване, финанси и управление  
на собствеността”

Дирекция  
„Административен контрол,  
регионално развитие и държавна  
собственост”

Областният управител на област с административен център гр.Разград, бул.”Бели Лом” № 37А, приема граждани всеки понеделник. За да се срещнете с Областния управител трябва да се запишете за приеман ден на телефон 084/616-201 или при неговия технически сътрудник.

### **Кога да се обръщаме към Областния управител?**

1. Всеки гражданин или юридическо лице има право да иска достъп до официална и служебна информация, създавана и съхранявана в Областна администрация Разград. За това лицата трябва да подадат заявление, съдържащо данните по чл.25, ал. 1 от Закона за достъп до обществена информация. За улеснение на гражданите такава бланка на заявление те могат да получат в звеното за административно обслужване на Областна администрация или да я изтеглят от

интернет страницата на Областен управител [www.rz.government.bg](http://www.rz.government.bg). Достъпът до информация може да бъде поискан и устно.

2. До Областния управител се подават искания/ заявления за административните услуги, осъществявани в областна администрация, както и искания за извършване на комплексна административна услуга.

"Комплексно административно обслужване" /КАО/ е това обслужване, при което административната услуга се извършва от структурите на Областна администрация - Разград, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице 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.

3. Към Областния управител може да се обръщаме по въпроси, касаещи недвижими имоти - държавна собственост, намиращи се на територията на област Разград. Такива са случаите на разпореждане с недвижими имоти - частна държавна собственост, а именно: продажбата и замяната им, извършването на делба на недвижими имоти - съсобствени между държавата и други лица, учредяването на ограничени вещни права върху тях, както и безвъзмездното им прехвърляне в собственост. Наред с това държавните имоти, които не са предоставени за управление по установения ред, се управляват от областния управител. Недвижимите имоти, частна държавна собственост могат да се отдават под наем след провеждането на търг или конкурс при условия и по ред, посочени в Закона за държавната собственост и правилника за неговото прилагане.

4. Към Областния управител гражданите или юридическите лица могат да се обръщат ако им е необходима информацията относно държавни имоти, като за целта те могат да искат издаването на справки, удостоверения и преписи от актовете за държавна собственост.

5. До Областния управител гражданите или юридическите лица могат да подават сигнали срещу актове и действия на кметове на общини.

6. Областният управител извършва и заверка с „Апостил“ по отношение на документи, издавани от кметовете и общинските администрации.

## **II. ВИЕ ИМАТЕ ПРАВО ДА ОТПРАВЯТЕ ИСКАНИЯ, ЗАЯВЛЕНИЯ И ЖАЛБИ ДО ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ - РАЗГРАД**

### **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. Справката може да се извърши по телефон, както и чрез Интернет.

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 не получите никакъв отговор от Областна администрация – Разград попадате в хипотезата на т. н. “мълчалив отказ”. Това е хипотеза, при която липсата на отговор се приравнява на изричен отказ.

### **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;
- 7 дни – при произнасяне по искане за издаване на акт;
- 14 дни – при искане за достъп до обществена информация;
- до 1 месец – извършването на услугата налага установяването на факти и обстоятелства, изискващи проверка, събиране на сведения или проучвания;
- 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, което се установява с подпис, или чрез отделно съобщение на посоченият от Вас адрес или друг начин за обратна връзка. Когато адрес не е посочен, съобщението се поставя на информационното табло на Областна администрация – Разград.

### **Обжалване на административните актове:**

Актовете издадени от Областен управител могат да бъдат обжалвани пред съответния административен съд, като съществуват и изключения, изрично предвидени в специален закон, в които компетентен е Разградски окръжен съд. 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 Областен 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 административния съд. 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 административния съд 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.

### **III. АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ РАЗГРАД. СТАНДАРТИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ.**

Областна администрация Разград предприе серия от ангажименти и конкретни стъпки за осъществяването на справедливо, безпристрастно, прозрачно и достъпно административно обслужване на своите клиенти.

#### **1. ЛЕСЕН ДОСТЪП ДО АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ И ИНФОРМАЦИЯ**

Административните услуги, предоставяни от Областна администрация Разград са изброени като наименования, срок за извършване и необходими документи в Приложение № 1 на тази Харта.

##### **Пълна информация за тях Вие можете да получите по следните начини:**

- На гише "Административно обслужване", разположено на осмия етаж в административна града на бул."Бели Лом"№ 37 А в гр.Разград . Работното време на гишето е удължено спрямо това на администрацията и е от 9.00 часа до 17.30 часа без почивка.
- В коридора на сградата пред гише "Административно обслужване" са разположени информационни табла, на които е изложена най-важната и актуализирана информация, която би Ви била полезна.
- На телефон 084/616-213 ще се свържете със служител от гише "Административно обслужване".
- На интернет страницата на Областна администрация Разград можете да намерите пълна информация за всички административни услуги и да разпечатате основните форми на молби и заявления във вид на формуляри. Те имат само препоръчителен характер. Посочени са и най-често изискваните документи за съответната административна услуга.

Молби и заявления за извършване на административна услуга Вие можете да подадете в писмена форма с посочени имена на заявителя, адрес за кореспонденция, подпис от заявителя и напълно окомплектовани с необходимите документи на гише "Административно обслужване", по пощата или по електронна поща на e-mail: [rz.oblast@rz-government.org](mailto:rz.oblast@rz-government.org)

#### **2. ВНИМАТЕЛНО И ЛЮБЕЗНО ОБСЛУЖВАНЕ**

Нашите служители са ангажирани да Ви изслушат с внимание, да Ви дадат достъпен и лесноразбираем отговор.

- Служителят на гише "Административно обслужване" ще Ви даде пълна информация за видовете административни услуги, извършвани от администрацията, ще Ви предостави формуляри и ще Ви даде разяснения относно попълването им и какви са необходимите документи, които следва да се приложат, ще получите информация за срока на съответната административна услуга, при необходимост можете да получите справка на какъв етап се намира вашата преписка;
- Ако Вашите въпроси изискват отговор на експерт Вие ще бъдете насочени от служителя на гише "Административно обслужване" към подходящ специалист. При възможност срещата с нужния Ви специалист се осъществява веднага, а в случай че това не е възможно поради служебни ангажименти /участие в

заседание на съвет, комисия/ или ползване на отпуск можете да договорите предварително точен ден и час на срещата.

- На вратата на всеки кабинет в нашата администрация са поставени табели, където са изписани имената и длъжността на служителя, който Ви обслужва.

### **3. ВАШЕТО МНЕНИЕ НИ ИНТЕРЕСУВА**

Редовно Ви питаме за Вашите очаквания и удовлетвореността Ви относно качеството на административното обслужване. Разработили сме анкетен формуляр, който е анонимен попълва се в коридора на сградата на 8 етаж и се пуска в специално поставена кутия "Мнения и предложения". Анкетата Ви дава възможност да оцените качеството на предоставяната информация, отношението на служителите към Вас, да дадете предложение кой аспект от обслужването се нуждае от подобрене, да направите коментар и да изразите Вашето мнение относно нашата работа. Ние отчитаме и огласяваме резултатите от тази анкета на нашата интернет страница всяко шестмесечие. Целта на анкетата е да вземем предвид Вашите мнения и препоръки, да ги анализираме и да предприемем конкретни действия за подобряване на административното обслужване.

Предложения и препоръки за подобряване на административното обслужване или оплакване по повод предоставеното Ви административно обслужване можете да направите в писмена форма адресирано до Главния секретар на Областна администрация Разград по пощата или на гише "Административно обслужване". Ще се радваме да чуем Вашето мнение и в съответствие с него да предприемем необходимото за подобряване на обслужването. След разглеждане на Вашето оплакване и проверка на неговата основателност в рамките на 14 дни ще бъдете уведомени за резултатите и за предприетите мерки, в случай че то е основателно.

### **4. НАШИТЕ СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВЕНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ:**

#### **Отношение към клиентите.**

- Подход на разбиране и лоялност спрямо потребителите на административни услуги и техните конкретни потребности
- Равнопоставеност на всички клиенти без разлика в социалното положение, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения.
- Любезно и толерантно отношение към всички клиенти.
- Спазване на конфиденциалност във връзка със запитванията и заявленията на гражданите.

#### **Информация за клиентите.**

- Предоставяне на актуална и точна информация, достъпна за клиентите по удобен за тях начин.
- Осигуряване на информация за клиентите чрез информационни табла, брошури, интернет и др.
- Използване на разбираеми, лесно достъпни формуляри, които да улесняват клиентите при подаване на документи за съответната административна услуга.

#### **Комуникация с клиентите.**

- Уведомяване за името на служителя, който извършва административното обслужване и неговата длъжност.
- Изслушване на клиентите внимателно и заинтересовано.
- Уточняване и изясняване на запитването на клиента в директния контакт с него, с цел избягване на двусмисленост при подаване на информация.
- Предлагање от служителите на ефективни и конструктивни възможности за решаване на въпроса.

- Предоставяне на точни, пълни и компетентни отговори и решения по подадени писмени заявления за услуги, запитвания и заявления.

#### **Канали за достъп на информация и услугите.**

- Еднакъв достъп до информация и услуги чрез:
    - посещаване на фронт-офиса;
    - стандартна и електронна поща;
    - телефон;
    - факс
- Предприемане на необходимите мерки за улесняване достъпа до услуги на гражданите, включително и на тези в неравностойно положение

#### **Спазване на сроковете.**

Предоставяне на:

- професионални консултации и оптимална информация, независимо от използваните средства за достъп;
- отговори на телефонни обаждания в най-кратки срокове;
- отговори на писмените запитвания и подадените жалби в рамките на установените законови срокове;
- информация за удължаването на срока за разрешаване на спорен въпрос и причините за това.

#### **Механизми за обратна връзка с клиентите.**

- Използване на методика за обратна връзка с клиентите – анкетни карти
- Анализ на получената информация чрез механизмите за обратна връзка и дефиниране на необходимите бъдещи действия, с цел удовлетворяване очакванията на клиентите.
- Отчитане на резултатите и разпространяването им чрез информационните табла, брошури, Интернет и др.

#### **Отговорност и отчетност.**

- Предлагање на най-добрата алтернатива за разрешаване на проблемите на основание действащата нормативна уредба.
- Съдействие на ръководството при евентуално възникване на сложен казус .
- Ефективно управление на налични ресурси.
- Използване на показателите, залегнали в „Системата за самооценка на административното обслужване“ при измерване на резултатите за обслужването.
- Систематизиране и публикуване на оценките за удовлетвореност на клиентите от административното обслужване на всеки шест месеца.

## **IV. ДОСТЪП ДО ОБЩЕСТВЕНА ИНФОРМАЦИЯ**

Законът за достъп до обществена информация Ви дава право въз основа на писмено заявление или устно запитване да поискате достъп до обществена информация. Обществена информация е всяка информация, свързана с обществения живот в Република България, която дава възможност на гражданите да си съставят собствено мнение относно дейността на администрацията. Подаденото заявление се разглежда от Областна администрация Разград във възможно най-кратък срок, но не по-късно от 14 дни. След този срок ще бъдете уведомени писмено за решението за предоставяне на информация или отказ за достъп.

#### **Кога може да ви бъде отказан достъп?**

- Когато исканата от Вас информация е класифицирана информация, представляваща държавна или служебна тайна;
- Когато исканата информация засяга интересите на трето лице и то не е дало изрично съгласие за предоставянето и;

Когато исканата от Вас информация не се съхранява в Областна администрация - Разград и имаме данни кой я съхранява ние ще препратим Вашето заявление до компетентния орган с копие до Вас. При липса на такава възможност ще Ви уведомим писмено за невъзможността да Ви бъде предоставена исканата информация.

Решението на Областния управител за предоставяне на достъп до обществена информация или за отказ за предоставяне на обществена информация се обжалва пред Върховния административен съд.

#### **IV. ОМБУДСМАН - КОГА ДА СЕ ОБЪРНЕТЕ КЪМ НЕГО**

Омбудсманът е независим орган и в своята работа се ръководи само от закона. Към омбудсмана можете да се обърнете когато с действие или бездействие се засягат или нарушават Вашите права и свободи. Омбудсманът приема и разглежда жалби и сигнали за нарушения на права и свободи от държавни и общински органи и техните администрации, прави проверки по постъпилите жалби и сигнали. Важно негово правомощие е посредничеството му между административните органи и засегнатите лица за преодоляване на допуснатите нарушения и примиряване на позициите им. На подадена жалба до омбудсмана следва да Ви бъде отговорено в едномесечен срок, а ако случаят изисква по обстойна проверка този срок е 3 месеца.

**адрес:** София 1202, ул. Георг Вашингтон № 22 **уеб сайт:** [www.ombudsman.bg](http://www.ombudsman.bg)

**телефон:** 02/81-06-955; 02/980-95-10; **факс:** 02/81-06-963

**e-mail:** [priemna@ombudsman.bg](mailto:priemna@ombudsman.bg)

#### **V. 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 – Разград 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 – Разград, 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 – Разград 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;
- 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.

В заключение Ви призоваваме да изразявате гласно гражданската си позиция. Така активно ще съдействате за подобряване на административното обслужване и за постигане на по-ефективна работа на нашата администрация. Тази харта е отворена за изменения и допълнения, съобразени с вашите нужди и изисквания.