



Утвърдил, /п/

Вълчо Чолаков

Областен управител на област Бургас
Заповед № РД-10-63/15.04.2020г.

ХАРТА НА КЛИЕНТА

Областна администрация Бургас се стреми да бъде ефикасна и модерна институция. Дейността ни се основава на принципите на законност, лоялност, добросъвестност, безпристрастност, равнопоставеност, отговорност, политически неутралитет, почтеност, конфиденциалност, отчетност, колегиалност и учтивост. Следвайки тези принципи и спазвайки правилата и насоките за разработване на Харта на клиента, регламентирани в Ръководство за разработване на Харта на клиента и на собствени стандарти за обслужване, одобрено с акт на Министерския съвет от 1 април 2020г., е разработена настоящата Харта на клиента на Областна администрация Бургас. С нея се цели да се улесни комуникацията между администрацията и потребителите, да се информират потребителите за стандартите за обслужване, които от една страна те могат да очакват от Областна администрация Бургас, а от друга, служителите трябва да познават и спазват. Начинът, по който потребителите могат да постъпят, ако не са удовлетворени от обслужването и/или организацията на работа, включително възможностите за конкретна реакция и възможностите да подадат сигнал, предложение или жалба във връзка с административното обслужване.

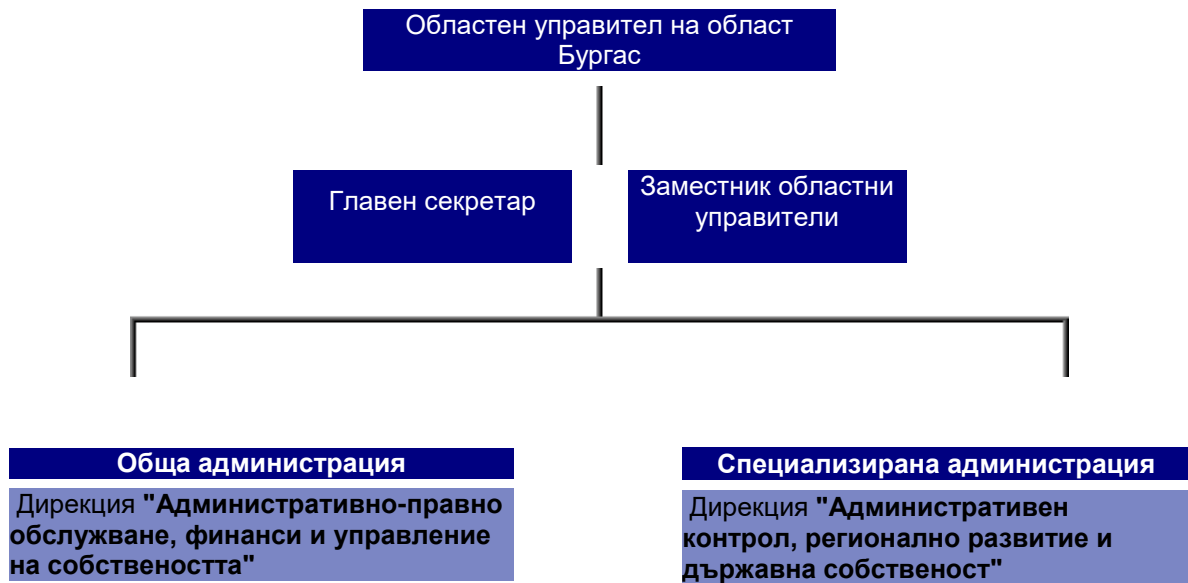
За осъществяване на тези цели ние имаме нужда от Вашето съдействие и бихме оценили високо всяко изказано от Вас мнение, критика или препоръка.

ОБЛАСТНИЯТ УПРАВИТЕЛ И НЕГОВАТА АДМИНИСТРАЦИЯ

Областният управител на област Бургас е едноличен орган на изпълнителната власт в областта. Той осъществява държавното управление в област Бургас 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.

СТРУКТУРА НА АДМИНИСТРАЦИЯТА



ОСНОВНИ ФУНКЦИИ НА ОБЛАСТНИЯ УПРАВИТЕЛ

- Провежда държавната политика в област Бургас, координира работата на органите на изпълнителната власт и администрация на територията на областта и взаимодействието им с местната власт.

- 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.

- Отговаря за опазването и защитата на държавната собственост на територията на област Бургас.

- Осъществява административен контрол по изпълнението на административните актове. Упражнява контрол по законосъобразността на актовете и действията на органите на местното самоуправление и местната администрация.

- Координира и контролира изпълнението на актовете и действията на ръководителите на териториалните звена на централната администрация на изпълнителната власт на територията на област Бургас.

- Организира и ръководи управлението при кризи в областта, както и дейностите по защита на населението при бедствия, аварии и катастрофи.

- Осъществява международни 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.

В изпълнение функционалната компетентност на областния управител, Изпълняваме общите стандарти за качество на административно обслужване, както следва:

1. стандарт за единно наименование на ЦАО;
2. стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и във служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;

3. стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване;
4. стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;
5. стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка;
6. стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване;
7. стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори;
8. стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите;
9. стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване;
10. стандарт за поддържане на система "Най-често срещани въпроси и отговори";
11. стандарт за осигуряване на информация и обслужване на английски език;
12. стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер;
13. стандарт за време за изчакване за обслужване;
14. стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване;
15. стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри.

**Приели сме и собствени стандарти за административно обслужване,
посочени по-долу:**

1. Стандарт за местоположение на Центъра за административно обслужване (ЦАО).
2. Стандарт за допълнителни удобства и/или обособени зони в служебните помещения.
3. Стандарт за онлайн проверка на статуса на услугата.
4. Стандарт за организация на административното обслужване на принципа "едно гише".

Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване в Областна администрация Бургас Ви гарантират:

❖ **ЛЕСЕН ДОСТЪП ДО НАШИТЕ УСЛУГИ:**

Центъра за административно обслужване се намира на партерния етаж в сградата на Областна администрация Бургас, находяща се в централната градска част на адрес: **гр. Бургас, п.к. 8000, ул. „Цар Петър“ № 1.**



❖ **РАБОТНО ВРЕМЕ НА ЦЕНТЪРА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ :**

от 9.00ч. - 17.30 ч. всеки делничен ден, без прекъсване. В случаите, когато пред гишето 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.

❖ **ОБЩЕСТВЕН ТРАНСПОРТ:**

Непосредствено пред сградата на Областна администрация Бургас е местонахождението на Спирка „Цар Петър Ц2А“ на градския транспорт. В близост са Спирка „Терминал юг“ и Спирка „Транспортна болница Ц2Б“ .

В близост до сградата на Областна администрация Бургас има платен паркинг, както и места с режим на паркиране в „синя зона“.

❖ **ДОБРА ИНФОРМИРАНост НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ:**

- Предоставяне на информация в пълен обем, по достъпен начин и в законово регламентирани срокове.
- Справка за движението по преписката на интернет страницата на Областна администрация Бургас с предоставения Ви персонален код за достъп/ПКД/.
- В случай, че поставените въпроси и искания не са от компетенциите на Областния управител -своевременно насочване към съответните институции, в чиято компетентност е решаването на проблема.
- Равен достъп до информация за всички потребители.

❖ **БЪРЗА И ЛЕСНА КОМУНИКАЦИЯ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ:**

- Обслужването се извършва на принципа "едно гише"-осигурена е възможност за заявяване на всички услуги на всяко от обособените работни места в ЦАО.
- Всеки служител на Областна администрация Бургас се идентифицира пред потребителите в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, чрез ясно видим отличителен знак или друг материален носител с четивни данни за собствено и фамилно име, длъжност и административно звено, към което принадлежи.
- При водене на телефонни разговори служителите се представят и идентифицират със собствено и фамилно име, като съобщават администрацията/звеното, към което принадлежат.
- При езиков проблем или наличен говорен/ слухов проблем, в ЦАО на Областна администрация Бургас ще Ви съдействат да получите разбираемо за Вас на необходимата Ви информация;
- Времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване в ЦАО е не повече от 10 минути.
- В ЦАО е обособено място за консултации на потребители – маса с четири места за сядане.

❖ **АКТУАЛНА И РЕГУЛЯРНА ИНФОРМИРАНост:**

- В Центъра за административно обслужване има информационно табло, на което е изложена актуализирана най-важната информация за административното обслужване, която би Ви била полезна. Посочената информация своевременно се актуализира и на сайта на Областна администрация Бургас.
- 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 Бургас 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.

❖ **УЛЕСНЕНО ПЛАЩАНЕ ЗА ЗАЯВЕНИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ:**

- На място в ЦАО чрез ПОС терминално устройство.
- На място в ЦАО в брой.

- По банкова сметка на администрацията, посочена в сайта на Областна администрация Бургас.

Обратна връзка от потребителите на административни услуги

Моля, информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба:

- **На място в ЦАО:**

В указаното работно време на Центъра за административно обслужване в Областна администрация Бургас.

- **Пишете ни :**

Изпратете Вашето писмо на e-mail: upravitel@bsregion.org

- **Обадете ни се:**

Можете да използвате телефони на администрацията 056/894 149; 056/894 121, както и на осигурената постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез "Free call" от сайта на Областна администрация Бургас.

- **Приемен ден :**

На областен управител – всеки четвъртък от седмицата.

На заместник областен управител – всеки вторник от седмицата.

На главен секретар – всеки понеделник от седмицата.

Ние очакваме от Вас и апелираме да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари като:

За Ваше улеснение сме предоставили „Анкетна карта за организацията на административното обслужване в Областна администрация Бургас”, по образец. Достъпа до него е свободен в ЦАО, както и в сайта на Областна администрация Бургас.

Попълнените образци на анкетни карти, се пускат по избор от потребителите:

- в кутията за сигнали и жалби, мнения и препоръки, находяща се в ЦАО.
- по пощата - на адрес: гр. Бургас, ул. „Цар Петър“ № 1, п.код 8000.
- по електронна поща - на адрес: upravitel@bsregion.org.
- по електронен път /ССЕВ/- по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.
- по факс - на номер 056 840 481, по тел – на номер 056 894 149, както на горещия телефон в сайта на Областна администрация Бургас;

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 административното обслужване. Получената информация от обратната връзка ще ни послужи за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване. За изграждане на доверие между Вас и нашата администрация ние ще Ви информираме за действията, които сме предприели в отговор на Вашите предложения.

Хартата на клиента не е нормативен акт и не създава права и задължения, но разяснява и помага на потребителите да разбират и защитават правата си по-добре, да изискват по-добро обслужване, да подават сигнали, жалби и предложения.

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