

## ХАРТА НА КЛИЕНТА

**Областна администрация Смолян подпомага областния управител при осъществяване на правомощията му, осигурява технически дейността му и извършва дейности по административното обслужване на гражданите и юридическите лица**

Дейността на областна администрация Смолян се основава на принципите законност, откритост и достъпност, отговорност и отчетност, ефективност, субординация и координация, предвидимост, обективност и безпристрастност, и следвайки тези принципи е приела настоящата Харта на клиента.

Администрацията осъществява своята дейност в интерес на обществото и в съответствие с Конституцията и с другите нормативни актове.

Всеки потребител на предоставяните от областна администрация Смолян административни услуги ще открие в Хартата на клиента информация за:

- административните услуги, извършвани от областна администрация Смолян и срока на изпълнение;
- общите и собствени стандарти за качествено административно обслужване;
- начините за допитване до потребителите за подобряване и отчитане на работата по прилагане на стандартите;
- правата на потребителите и организацията на работата със сигнали и предложения във връзка с административното обслужване.

### **НОРМАТИВНИ АКТОВЕ, ВЪРХУ КОИТО СЕ БАЗИРА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ СМОЛЯН**

Предоставянето на административни услуги в областна администрация Смолян се базира върху основните нормативни актове, посочени в **Приложение № 1** към настоящата Харта на клиента.

Нормативните документи определят освен правата на потребителите на административни услуги, които администрацията трябва да съблюдава, но и техните задължения.

### **АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ИЗВЪРШВАНИ ОТ ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ СМОЛЯН**

Областна администрация Смолян предоставя всички административни услуги, посочени в **Приложение № 2** към настоящата Харта на клиента.

Информация за извършваните административните услуги от областна администрация Смолян, потребителите могат да получат чрез:

- контакти със служителите от звено „Административно обслужване“ в работното време: 9.00 ч. - 17.30 ч. на място, в областна администрация Смолян, както и на телефон 0301/ 6 01 94;
- интернет страница <http://www.region-smolyan.org> ;
- брошури и бланки, предоставяни от администрацията.

### **ОСНОВНИ ЦЕЛИ, КОИТО ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ СМОЛЯН ПОСТАВЯ В ОБЛАСТТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

Да улесни гражданите и юридическите лица (потребители на услуги) при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираният срокове.

Да предостави на заинтересованите граждани професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга.

Да повиши качеството на крайния продукт на видовете административни услуги.

## **НЕПОСРЕДСТВЕНИ ЦЕЛИ НА ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ СМОЛЯН В ОБЛАСТТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

Да се облекчат максимално административните процедури.

Да се създаде обстановка на взаимно доверие и уважение между потребителите и служителите на областна администрация Смолян.

Да се осъществява обективен контрол върху дейността на служителите от администрацията, извършващи и предоставящи административни услуги.

Координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряването на административното обслужване, осигуряващи еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства.

Надеждна обратна връзка.

Изпълнение на задълженията, свързани с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила.

Качество на предоставяните услуги.

### **ЗАДЪЛЖИТЕЛНИ СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

Всеки служител при изпълнение на служебните си задължения носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността и дирекцията, към която принадлежи.

Всеки служител в областна администрация Смолян се идентифицира чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори.

Срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща, е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган – до 14 дни.

Времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на звеното „Административно обслужване“ е не повече от 10 мин.

Звено „Административно обслужване“ е осигурило места за сядане, подходящи за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания

### **ОБЩИ СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

Вежливо, любезно и отзивчиво отношение към потребителите.

Конфиденциалност към 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 относно спазването на оповестените срокове за извършване на всяка административна услуга.

Разнообразни и достъпни начини за подаване на предложения, оплаквания и похвали.

## **СОБСТВЕНИ СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

Подобряване на достъпа до административните услуги и информацията за сроковете за извършването им.

Предоставяне на ефективни и качествени административни услуги.

Предоставяне на необходимата информация през целия процес на административното обслужване

Извършване на административни услуги в условията на пълна конфиденциалност чрез гарантиране защитата на личните данни на потребителите на административни услуги.

Времето за получаване на информация и/или обработване на документи на граждани при посещение в звено „Административно обслужване“ е 10 минути, с уточнението, че времето за отстраняване на непълноти и неточности по предоставената документация, не се включва в срока, определен в собствените стандарти за административно обслужване.

## **ГАРАНТИРАНИ ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

Всеки потребител има право да изрази своето мнение, предложение, похвала за добро изпълнение на общите и вътрешните стандарти на административното обслужване или възражение за неизпълнение на същите.

Подаване на искания и сигнали по реда на Административно-процесуалния кодекс се извършва в звено „Административно обслужване“ всеки работен ден от 9.00 ч. до 17.30 ч.

Организацията на административното обслужване, реда на подаване на сигнали и предложения от граждани, както и заявления за достъп до обществена информация са регламентирани в утвърдени от главния секретар на администрацията Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в областна администрация Смолян. На всички подадени искания и сигнали се отговаря в сроковете, определени в Административнопроцесуалния кодекс.

Административните услуги могат да бъдат заявени писмено или устно. Исканията, внесени устно се отразяват в протокол, който се подписва от потребителя и от длъжностното лице, което го е съставило. Образци на писмените заявления за предоставяне на административни услуги и образеца на протокола за устно заявяване на услуга са публикувани на интернет страницата на администрацията - раздел „Административни услуги“, „Формуляри и бланки“.

Потребителите могат да подават заявление за административна услуга чрез лицензиран пощенски оператор. За целта е необходимо да заплатят по банков път на посочената в заявлението банкова сметка такса за съответната услуга, ако такава се изисква. Платежното нареждане за платена такса се прикрепя към заявлението.

Потребителите могат да избират начина на получаване на документите като отбелязват това в заявлението. Ако изберат получаване чрез лицензиран пощенски оператор, в заявлението декларират съгласието си документите да бъдат пренасяни за служебни цели и че пощенските разходи са за тяхна сметка, платими при получаването им.

## **ОЧАКВАНИЯ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ, ЗАЕТИ В АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ КЪМ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

Административното обслужване да се възприема като един непрекъснат процес на подобрение, за чиито успех и двете страни са еднакво важни.

Предоставяне на пълна и точна информация от потребителя, необходима за извършването на исканата административна услуга.

Уважение към служителите от администрацията при предоставяне на търсената услуга.

## **НАЧИНИ ЗА ДОПИТВАНЕ ДО ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ И ОТЧИТАНЕ НА РАБОТАТА ПО ПРИЛАГАНЕ НА СТАНДАРТИТЕ**

Обратната връзка с потребителите се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали и оплаквания.

Средствата за осъществяване на обратната връзка с потребителите са:

- анкетни карти „Качество на обслужване и предоставяната информация“;
- кутия за мнения, препоръки и сигнали, поставена на входа на сградата;
- интернет страница <http://www.region-smolyan.org>;
- електронна поща [governor@region-smolyan.org](mailto:governor@region-smolyan.org) ;
- телефон 0301/ 6 01 94 на звено „Административно обслужване“;
- писмо /искане, сигнал / на адрес: 4700 Смолян, бул. „България“ № 14;
- преки контакти с потребителите за получаване на съвети, мнения и препоръки в работното време на звено „Административно обслужване“.

### **ПРИЕМНИ ДНИ НА ПОЛИТИЧЕСКИЯ КАБИНЕТ**

- Г-н Недялко Славов, Областен управител - всеки понеделник от 14.00 до 16.00 ч. след предварително записване на тел. 0301/6 01 92 или в сградата на Областна администрация Смолян - стая 203.
- Г-н Андриян Петров, Заместник областен управител - всяка сряда от 14.00 до 16.00 часа., в Областна администрация, втори етаж, стая 210.
- Г-н Владимир Гърбелов, Заместник областен управител - всяка сряда от 14.00 до 16.00 часа., в Областна администрация, втори етаж, стая 209.

*ХАРТАТА НА КЛИЕНТА Е ПРИЕТА НА ОСНОВАНИЕ ЧЛ. 21 ОТ НАРЕДБАТА ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ. ТЯ Е ОТВОРЕНА ЗА ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПЪЛНЕНИЯ, СЪОБРАЗЕНИ С НОРМАТИВНИТЕ ПРОМЕНИ, ПОТРЕБНОСТИТЕ И ИЗИСКВАНИЯТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.*

**ХАРТАТА НА КЛИЕНТА Е УТВЪРДЕНА ОТ ОБЛАСТНИЯ УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ СМОЛЯН СЪС ЗАПОВЕД № АП-03-18-183/09.06.2017г.**

## Приложение № 1

Административнопроцесуален кодекс  
Граждански процесуален кодекс  
Кодекс за поведението на служителите в държавната администрация  
Кодекс за социално осигуряване  
Закон за администрацията  
Закон за достъп до обществена информация  
Закон за предотвратяване и установяване на конфликт на интереси  
Закон за защита на личните данни  
Закон за държавната собственост  
Правилник за прилагане на Закона за държавната собственост  
Закон за обезщетяване на собственици на одържавени имоти  
Закон за собствеността и ползването на земеделски земи  
Закон за административните нарушения и наказания  
Закон за устройство на територията  
Устройствен правилник на областните администрации  
Наредба за административното обслужване  
Наредба за електронните административни услуги  
Наредба за пенсиите и осигурителния стаж  
Тарифа №14 за таксите, които се събират в системата на МРРБ и от областните управители  
Тарифа за таксите, които се събират по Закона за държавната собственост

## Приложение № 2

### ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ СМОЛЯН



### СПИСЪК НА УНИФИЦИРАНИТЕ НАИМЕНОВАНИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ

#### Държавна собственост

Услуга 1960 Издаване на Заповед за изземване на държавен имот, който се владее или държи без основание, който се ползва не по предназначение или нуждата от който е отпаднала

Услуга 1963 Справки по регистри и книги за имоти - частна и публична държавна собственост

Услуга 1972 Издаване на удостоверение за наличие или липса на акт за държавна собственост на имот

Услуга 1979 Издаване на удостоверение за наличие или липса на претенции за възстановяване на собствеността

Услуга 1978 Издаване на заверени копия от договори, заповеди и други документи от интерес на физическите и юридическите лица, от архив "Държавна собственост"

Услуга 1970 Съставяне на актове за държавна собственост на парцели, включени в парцеларните планове на стопанските дворове

Услуга 1973 Съставяне на актове за частна държавна собственост на ведомства, министерства и др. за недвижими имоти в/извън регулационните планове на населените места

Услуга 1985 Съставяне на актове за публична държавна собственост на ведомства, министерства и други

Услуга 1965 Издаване на удостоверения, че имотът е отписан от актовете книги за имотите - държавна собственост

Услуга 1983 Съставяне на акт за поправка на акт за държавна собственост

Услуга 1971 Отбелязване на действия по управление, и предоставяне на концесия на недвижими имоти в съставените актове за държавна собственост .

Услуга 2388 Отразяване на промени в обстоятелствата върху съставени актове за държавна собственост

Режим 2529 Позволително за ползване на лечебните растения

Вид режим: Разрешение

Стопанска дейност: Екология и подземни богатства

#### **Регионално развитие и териториално устройство**

Услуга 1968 Одобряване на инвестиционен проект - заснемане на извършен строеж

Услуга 1986 Разрешаване изработването на план-извадка от Подробен устройствен план

Услуга 1961 Разрешаване изработването на устройствени планове, които обхващат територии, попадащи в повече от една община или предвиждат изграждане на обекти с регионално значение

Услуга 1975 Издаване на заповед за одобряване на изменения в одобрен инвестиционен проект

Режим 2389 Разрешаване изработване на комплексен проект за инвестиционна инициатива

Вид режим: Разрешение

Стопанска дейност: Строителство

Услуга 1969 Регистриране на технически паспорт на строеж

Услуга 1974 Издаване разрешение за строеж за обекти на техническата инфраструктура с обхват и значение за повече от една община и / или за обекти с регионално значение

Режим 1976 Презаверяване на разрешение за строеж

Услуга 1962 Издаване на удостоверение за въвеждане в експлоатация на строеж

Услуга 1964 Издаване на скици от съхраняваните в архива на областните администрации

Услуга 1982 Издаване на удостоверения за обстоятелства по териториалното устройство

Услуга 1984 Одобряване на частите на комплексния проект за инвестиционна инициатива и издаване на разрешение за строеж

Услуга 1966 Издаване на заповед за разрешение или отказ за изменение на подробен устройствен план, който обхваща територии, попадащи в повече от една община или предвижда изграждане на обекти с регионално значение

Услуга 1980 Приемане на екзекутивна документация, отразяваща несъществените промени в одобрения инвестиционен проект

Услуга 1981 Одобряване на технически и работни инвестиционни проекти за обекти на техническата инфраструктура с обхват и значение за повече от една община и/или обекти с регионално значение

Услуга 1967 Съгласуване на идейни инвестиционни проекти за обекти на техническата инфраструктура с обхват и значение за повече от една община

Услуга 1977 Отразяване на забележка към издадено разрешение за строеж при изменения в одобрения инвестиционен проект в обхвата на съществените отклонения по ал. 2, т. 5, 6, 7 и 8 от чл. 154 от Закона за устройство на територията

Режим 2469 Издаване на Заповед за учредяване на еднократно право на преминаване/прокарване на отклонения от общи мрежи и съоръжения на техническата инфраструктура през имот - държавна собственост.

Вид режим: Разрешение

Стопанска дейност: Строителство