



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Областен управител на област Шумен

ХАРТА ЗА ПРАВАТА НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

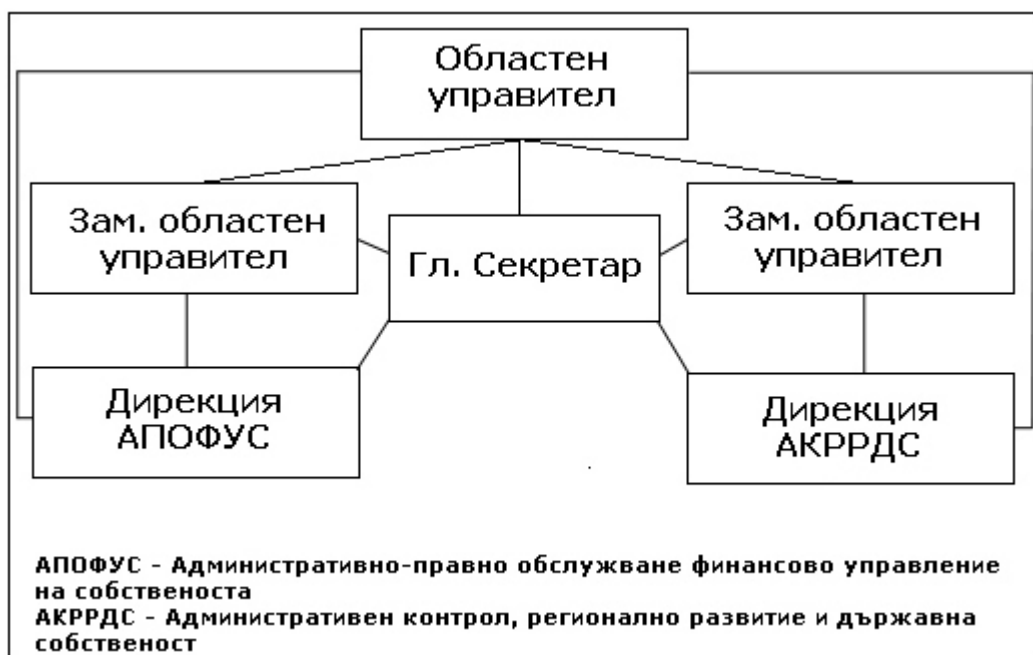
НА ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ–ШУМЕН

Основната цел на Хартата на клиента е да се подобри качеството на административното обслужване в България. Този документ не е закон или наредба, той не създава права или задължения. Неговото предназначение е да помогне на гражданите да се запознаят с функциите, които изпълнява областният управител, видовете услуги, които се извършват от Областна администрация – Шумен, да им разясни накратко основните права, които различни закони им предоставят, без да претендира за изчерпателност, да ги насочи към пътя, по който биха могли да защитят тези права, както и да заложи 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 орган на изпълнителната власт в област Шумен. 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.
- ❖ Той провежда държавната политика в област Шумен, 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 Шумен;
- ❖ 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 кметове 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 Шумен;
- ❖ 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.



Като клиенти на областна администрация Вие имате право да отправите до областния управител на област Шумен искания-заявления, жалби и протести, сигнали и предложения.

Вариантите, в които можете да очаквате отговор от нас са следните:

- ❖ 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, след въвеждане на Комплексно административно обслужване и на уеб-базираните приложения;
- ❖ 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 до компетентния да я разгледа орган. Това ви спестява ангажимента да отправите повторно същото искане;
- ❖ 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!

Срокове, в които ще бъдат изготвени отговори на Вашите искания-заявления, жалби и протести, сигнали и предложения

- ❖ веднага - при възможност;
- ❖ не по-късно от 3 работни дни - по искане за извършване на административна услуга, когато се оформят писмено;
- ❖ от 3 до 14 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.

Същност и видове отговори на Областния управител

- ❖ 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 представляват **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;
- ❖ Ако в предвидения в закона срок не получите никакъв отговор от Областна администрация - Шумен попадате в хипотезата на т. н. **"мълчалив отказ"**. Това е хипотеза, при която липсата на отговор се приравнява на изричен отказ.

Срокове и начини за съобщаване

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 не е посочен адрес, съобщението се поставя на информационното табло на Областна администрация - Шумен.

Обжалване на административните актове

Актовете издадени от Областен управител могат да бъдат обжалвани пред **Административен съд Шумен** по реда на Административнопроцесуалния кодекс, съществуват и изключения, изрично предвидени в специални закони, в които компетентен е Шуменския Районен съд или Върховен административен съд. **В съдържанието на всеки акт е посочено пред кой съд и в какъв срок може да бъде обжалван.**

Има и заповеди на Областен управител, които не подлежат на обжалване - това са вътрешно - служебните актове.

Как се обжалва административен акт?

- ❖ Жалбата се подава чрез Областен управител в срока и пред съда, които са посочени в оспорвания акт;
- ❖ В 3 дневен срок Областен управител е длъжен да окомплектова и изпрати до съответния съд Вашата жалба, цялата преписка, включително и оспорвания акт, като Ви уведоми за това;
- ❖ След насрочване на делото съответният съд ще Ви уведоми чрез призовка за датата на откритото съдебно заседание .

Една допълнителна защита

От 2004 г. започна работа Омбудсманът. Той 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. Жалбите или сигналите, които можете да подадете, могат да са в писмена или устна форма, подадени лично, по пощата или чрез друго традиционно средство за съобщение. На такава жалба следва да ви бъде отговорено писмено в 1 – месечен срок, ако случаят изисква по – обстойна проверка, този срок е 3 месеца. Важно правомощие на омбудсмана е също така посредничеството между административните органи и засегнатите лица за преодоляване на допуснатите нарушения и примиряване на позициите им. Омбудсманът няма право да огласява обстоятелствата, станали му известни при изпълнение на неговите функции.

ПОЛЕЗНИ ИЗВАДКИ

ЗАКОН ЗА ДОСТЪП ДО ОБЩЕСТВЕНА ИНФОРМАЦИЯ

Обществена информация е всяка информация, свързана с обществения живот в Р България, която дава възможност на гражданите да си съставят собствено мнение относно дейността на администрацията. Повторно използване на информация от обществения сектор е използването ѝ за търговски или нетърговски цели, различни от първоначалната цел, за която е била създадена в рамките на правомощията на Областна администрация Шумен.

Кой има право на достъп ?

- ❖ български граждани;
- ❖ чужденци или лица без гражданство в Република България;
- ❖ юридически лица.

Правото на достъп до обществена информация се предоставя въз основа на писмено заявление или устно запитване, както и със заявление направено по електронен път на електронната поща oashumen@oblastshumen.government.bg на Областна администрация Шумен. Заявлението се разглежда от Областна администрация - Шумен във възможно най - кратък срок, но не по - късно от 14 дни. Актът за предоставяне на достъп до обществена информация или отказ за предоставяне на достъп до обществена информация е писмен, връчва се на заявителя срещу подпис или се изпраща по пощата с обратна разписка или се изпраща по електронен път, когато заявителя е поискал информацията да му бъде предоставена по електронен път и е посочил адрес на електронната поща.

Кога може да Ви бъде отказан достъп?

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

Когато в Областна администрация - Шумен не се съхранява исканата от Вас информация, ние препращаме Вашето заявление до компетентния орган, ако имаме данни кой я съхранява. При липса на такава възможност Ви уведомяваме за невъзможността да Ви бъде предоставена исканата информация.

Решението на Областен управител за предоставяне на достъп до обществена информация или за отказ за предоставяне на обществена информация се обжалва пред ВАС.

ЗАКОН ЗА 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 Шумен 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 Шумен , с което можете да искате:

- ❖ потвърждение за съществуване на лични данни, отнасящи се до Вас;
- ❖ актуализиране или поправка на данни;
- ❖ да се обоснове законосъобразността на обработване на личните Ви данни;
- ❖ забрана Областна администрация Шумен да предоставя изцяло или частично лични данни;
- ❖ 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 за това;
- ❖ 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.

СТАНДАРТИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Държавата и сектора на публичните услуги упражняват своята дейност стремейки се да осигурят на всички свои клиенти справедливо, безпристрастно, прозрачно и достъпно обслужване. Вие имате право на такова обслужване и Областна администрация - Шумен е готова да приеме серия от ангажименти и конкретни стъпки за осъществяването им, за да Ви служим по-добре.

1. По - лесен достъп до нашите услуги

- ❖ Областна администрация - Шумен започва работа в 8.00 часа и приключва работния си ден в 17.30 часа. От 12.00 до 12.30 часа има регламентирана почивка за всички служители, с изключение на служителите от деловодството;
- ❖ Областният управител на област с административен център гр. Шумен приема всеки последен вторник от месеца от 15.00 до 17.00 часа. Заместник-областните управители на област Шумен приемат всеки последен четвъртък от месеца от 14.00 до 17.00 часа. Записване за приеман ден: в регламентираното работно време;
- ❖ На пропуски на нашата администрация ще бъдете насочени към най-подходящия специалист;
- ❖ В сградата има приемна (деловодството е с работно време от 09,00 до 17,30 часа без прекъсване), както и информационно табло, на което е изложена най-важната и актуална информация, която би Ви била полезна;
- ❖ Поставени са указателни табели за местоположението на всеки служител, на входа на всеки кабинет са изписани имената на служителя, който Ви обслужва;
- ❖ На ваше разположение има паркинг, предприети са нужните мерки да направим нашата сграда достъпна за хора с увреждания.

2. Внимателно и любезно обслужване

- ❖ На видно място поставяме името на служителя, който Ви обслужва;
- ❖ Нашите служители са ангажирани да Ви изслушват с внимание, да Ви дават отговор във възможно най - кратки срокове, като отговора ще бъде достъпен и лесноразбираем;
- ❖ Ние изискваме единствено документите, които са относими към работата по вашето досие;
- ❖ Ние Ви обслужваме при условията на пълна конфиденциалност като гарантираме защитата на личните Ви данни.
- ❖ При нас е недопустима всяка пряка или непряка форма на дискриминация, основана на пол, раса, народност, етническа принадлежност, гражданство, произход, религия, образование, убеждения, политическа принадлежност, лично или обществено положение, увреждане, възраст, сексуална ориентация, семейно положение, имуществено състояние или на всякакви други признаци, установени в закон или в международен договор, по който Р България е страна.

3. Достъпен отговор в предварително анонсираните срокове

- ❖ Отнасяме се с внимание към четливостта и яснотата на нашите формуляри и кореспонденция;
- ❖ В регламентираните законови срокове ние предоставяме на Вашата кореспонденция точен отговор или съобщение какво налага забавяне, евентуално искане да представите допълнително документи, съобщение кога и на кой орган е било препратено Вашето искане, ако то не попада в правомощията на Областен управител. За да се съкрати срока за отговор, Моля, поставяйте точно формулирани искания и по възможност предоставяйте оригинали на приложените документи, ако те се намират у вас;
- ❖ Готови сме да общуваме с Вас чрез множество начини - чрез лични срещи, по телефон, факс, по пощата, Интернет, e-mail. 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;
- ❖ На електронната ни страница сме посочили конкретните срокове за изпълнение на всяка от административните услуги, осъществявани в нашата администрация и се ангажираме със спазването на тези срокове;
- ❖ В случай, че не сте доволни от качеството, времето за обслужване (в рамките на 10 и не повече от 20 минути) или срока на обслужване на някой от нашите служители, имате право да подадете жалба до прекия му или ресорен ръководител. Гарантираме, че всяко такова оплакване, когато не е анонимно или недоказано, се разглежда по вътрешни правила на Областна администрация - Шумен.

4. Вслушваме се във Вашето мнение

- ❖ Редовно Ви питаме за Вашите очаквания и удовлетвореността Ви относно качеството на административното обслужване;
- ❖ Ние отчитаме и огласяваме резултатите от действията за подобряване на обслужването;
- ❖ Чрез нашата Интернет страница имате възможност не само да отправяте въпроси към експертите, но и да изразите мнението си относно нашата работа.

В заключение искаме да Ви благодарим за съдействието в осъществяване на административното обслужване и да Ви призовем да изразявате гласно гражданската си позиция, за да намерим заедно верния път за една по-добре организирана и по-ефективна работа на Областна администрация Шумен в полза на обществото.

