



ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ РАЗГРАД



ХАРТА НА КЛИЕНТА

Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване

Принципи и цели в работата на Областна администрация Разград

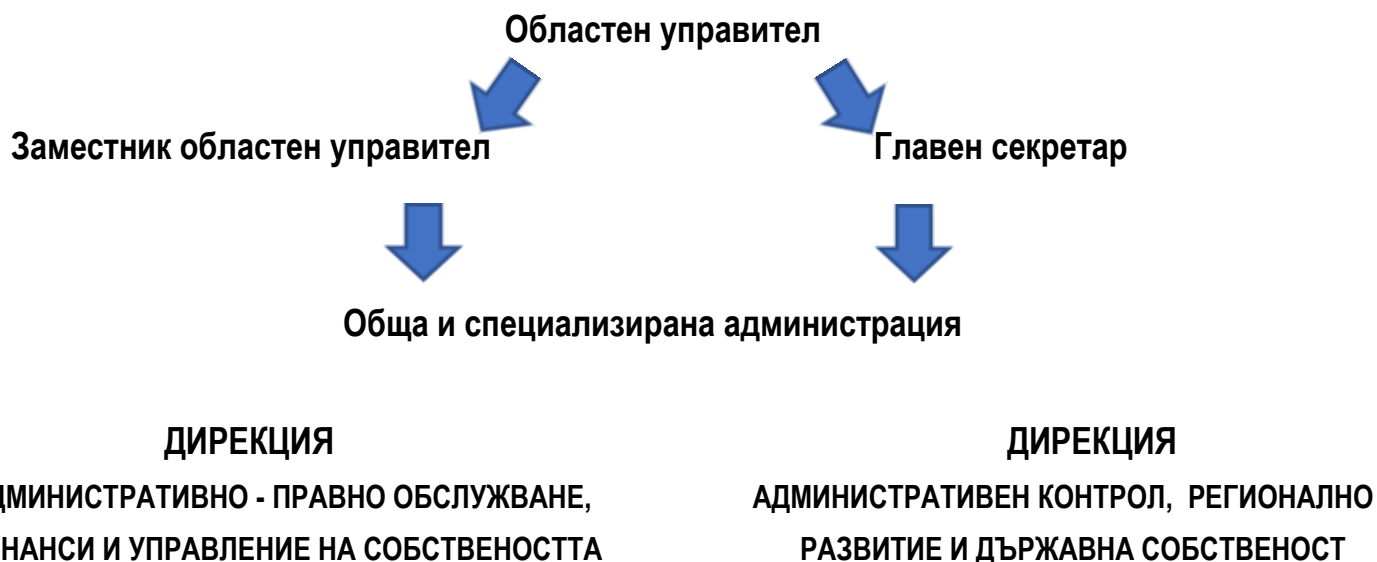
- ✓ Областна администрация Разград се стреми да бъде ефикасна и модерна институция. Дейността ни се основава на принципите на законност, лоялност, добросъвестност, безпристрастност, равнопоставеност, отговорност, политически неутралитет, почтеност, конфиденциалност, отчетност, колегиалност и учтивост. 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 Разград. 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 Разград, 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 Разград е едноличен орган на изпълнителната власт в областта. Той осъществява държавното управление в област Разград и осигурява съответствие между националните и местните интереси при провеждане на регионалната политика. При осъществяване на своята дейност областният управител се подпомага от заместник областен управител 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.
- ✓ Основните функции на Областния управител са следните:
 - Провежда държавната политика в област Разград, 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 Разград.
 - 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 Разград.

- 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 заместник областен управител и главен секретар.

Структура на администрацията



Стандарти за качество на административно обслужване, прилагани от Областна администрация Разград

- ✓ В изпълнение функционалната компетентност на областния управител, изпълняваме общите стандарти за качество на административно обслужване, както следва:
 - Стандарт за единно наименование на ЦАО;
 - Стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;
 - Стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване;
 - Стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;
 - Стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка;
 - Стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване;
 - Стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори;
 - Стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите;
 - Стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване;
 - Стандарт за поддържане на система "Най-често срещани въпроси и отговори";
 - Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер;
 - Стандарт за време за изчакване за обслужване;
 - Стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване;
 - Стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри.
- ✓ Приели сме и следните собствени стандарти за административно обслужване:

- Стандарт за местоположение на Центъра за административно обслужване (ЦАО).
- Стандарт за допълнителни удобства и/или обособени зони в служебните помещения.
- Стандарт за организация на административното обслужване на принципа "едно гише".
- Следване на правилата на внедрената в Областна администрация Разград Система за управление на качеството Общата рамка за оценка САФ.

Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:

❖ Лесен достъп до Центъра за административно обслужване (ЦАО)

✓ Лесен достъп до ЦАО

- ЦАО се намира на осмия етаж на сградата на Община Разград, находяща се на адрес гр. Разград, бул. „Бели Лом“ № 37А в която функционира Областна администрация Разград. Сградата е разположена на удобно място в централната част на град Разград. В близост се намират редица институции като ОД на МВР, вкл. паспортна служба, НАП, НОИ, РЗОК, РЗИ, Областна дирекция „Държавен архив“ и други. Това улеснява гражданите при необходимост от използване на административни услуги.
- На партерния етаж на сградата, в която функционира Областна администрация Разград е обособено Гише за заявяване и получаване на документи, в което се обслужват всички потребители на административни услуги. От 8:30 до 17:00 без прекъсване
- До ЦАО има удобен обществен транспорт:
 - в близост до ЦАО се намират спирка „Хотел Централ“ (градски автобусни линии № 2 и № 8), спирка „Библиотека „Проф. Б. Пенев““ (градски автобусни линии № 2 и № 8), спирка „Читалище „Развитие“ (градска автобусна линия № 4), спирка „Площад Възраждане“ (градска автобусна линия № 8), спирка „Център – АПК“ (градски автобусни линии № 5 и № 6) и спирка „Дом на техниката“ (градски автобусни линии № 5 и № 6);
 - в близост до ЦАО се намират пиащи за таксита.
- До ЦАО водят удобни пешеходни зони.

✓ Паркиране

- Налични са платени паркинги в района на ЦАО с места в режим на Зона за кратковременно паркиране - /„Синя зона“/.
- Налични са паркоместа за хора с увреждания.

✓ Работно време

- От 9:00 до 17:30 часа в делнични дни без прекъсване.

✓ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране:

- Поставени са указателни табели с подходящи размери за обозначаване на ЦАО и на Гишето за заявяване и получаване на документи.
- Поставени са табели с работното време на ЦАО.
- Поставена е табела, че е осигурена възможност за

	<p>безкасови плащания с POS терминал.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Поставено е информационно табло със списък на предлаганите услуги и образци на документи. ➤ ЦАО функционира на принципа „едно гише“.
✓ За клиенти със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Тъй като Центърът за административно обслужване се намира на осмия етаж в сградата на Община Разград, на партерния етаж на сградата е създадено Гише за заявяване и получаване на документи, в което се обслужват всички потребители на административни услуги. ➤ Осигурен е адаптиран достъп до ЦАО: изградена е рампа за достъп до сградата и асансьор, който може да превозва инвалидна количка. ➤ Място за придвижване и изчакване при нужда с инвалидни колички, детски колички и др. ➤ Служителите в ЦАО са обучени за работа с клиенти със специфични потребности и ще окажат необходимото съдействие по време на престоя им в ЦАО.
✓ В ЦАО на Ваше разположение са:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Обособен кът със столове, маса и пособия за попълване на документи до ЦАО и до Гишето за заявяване и получаване на документи. ➤ До ЦАО е на разположение на потребителите диспенсър с вода. ➤ Налице е възможност за ползване на тоалетна. ➤ Възможност за безкасово заплащане с POS терминал. ➤ Информационно табло с образци на документи. ➤ Безплатен интернет.
✓ Осигурени противоепидемични мерки при предоставянето на административни услуги срещу разпространението на коронавирусната инфекция.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ С обслужването на потребители на административни услуги обособеното на партерния етаж на сградата, в която функционира Областна администрация Разград Гише за заявяване и получаване на документи, не се налага на гражданите да посещават седмия и осмия етаж на сградата, където се помещава Областна управа. Осигурени са дезинфекционни материали. На всеки посетител в сградата се измерва телесната температура.
❖ Добра информираност, бърза и лесна комуникация	
✓ Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Любезно, с лично отношение, уважение и търпение. ➤ При спазване на конфиденциалност. ➤ Възможност за съдействие на няколко езика.
✓ Информация за услугите ни ще намерите:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ На интернет страницата ни, в секция „Административно обслужване“, където можете и да заявите желаната от Вас услуга електронно. ➤ Във фейсбук страницата ни.

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ На информационно табло пред ЦАО. ➤ На хартиен носител в ЦАО, в т.ч. лесни и опростени образци на услугите: информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя.
✓ Съдействие на място в ЦАО ще получите от:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които: <ul style="list-style-type: none"> • ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването; • ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването.
✓ Активен Фейсбук профил	<ul style="list-style-type: none"> ➤ На страницата ни във Фейсбук ще откриете интересна информация за нишите активности.

❖ Предимства на обслужването

✓ Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер	<ul style="list-style-type: none"> ➤ За устни запитвания на място или по телефона – в рамките на 20 минути. ➤ Ако е необходима допълнителна проверка – в рамките на 15 минути. ➤ За писмени запитвания – до 3 работни дни.
✓ Бързо обслужване	<ul style="list-style-type: none"> ➤ В рамките на 20 минути: <ul style="list-style-type: none"> • ще приемем Вашите документи; • ако е необходимо, ще извършим и консултация с експерт по услугата.
✓ Ще Ви обслужим само на едно гише	<ul style="list-style-type: none"> ➤ В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга: <ul style="list-style-type: none"> • да посещавате повече от едно гише. • да посещавате два пъти едно и също гише.
✓ Проверете статуса на Вашата услуга онлайн	<ul style="list-style-type: none"> ➤ В Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) можете да проверите статуса на заявената от Вас услуга чрез ПИК на НАП или НОИ или квалифициран електронен подпис (КЕП).
✓ Ще Ви предоставим услугата веднага, когато	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Заявлението съдържа необходимите за разглеждането му данни, информация и документи и/или е въз основа на общо или служебно известни факти или законови презумпции.
✓ Ще Ви уведомим за готовия резултат	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Когато документът Ви е готов, включително предсрочно, ще Ви уведомим на посочени от Вас координати – телефонен номер или електронна поща.

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

○ **На място в ЦАО**

✓ Старам се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага – в рамките на престоя Ви в ЦАО.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Обърнете се към служителите ни в ЦАО. ➤ Поискайте да Ви насочат и свържат с експерта по
--	--

	<p>казуса.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ При необходимост, обърнете се към директора на дирекция АПОФУС или към Главния секретар.
○ Пишете ни	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор. 	<p>Може да подадете Вашите сигнали, предложения или жалби на:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ пощенски адрес: 7200, гр. Разград, бул. „Бели Лом“ № 37А, Областна администрация Разград. ➤ адрес на електронна поща: rz.oblast@rz-government.org. ➤ в обозначената кутия в ЦАО.
○ Обадете ни се	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате. 	<p>За връзка с:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ служителите в Център за административно обслужване: 084/616 213; ➤ техническия сътрудник на Областния управител: 084/616 201; ➤ Директор на дирекция АПОФУС: 084/616 230.
○ Приемен ден на Областния управител на неговите заместници	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Приемен ден на Областния управител – всеки понеделник от 10:00 до 12:00 часа. ✓ Приемни дни на заместник на Областния управител – всеки вторник и съответно всяка сряда от 10:00 до 12:00 часа. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Запишете си час като се обадите на техническия сътрудник на Областния управител на номер 084/616 201.
○ Информация за Вашата удовлетвореност	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Всяка година, до 1 март в секция „Административно обслужване“ на нашата интернет страница ще намерите публикуван: 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с: <ul style="list-style-type: none"> • получена и анализирана информация от Вашата обратна връзка; • резултатите от измерването на удовлетвореността Ви; • предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване.

Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!

Хартата на клиента е утвърдена и влиза в сила на 23.02.2022 г.

УТВЪРДИЛ: (П)

Д-р Деян Димитров

Областен управител на област Разград