

Утвърдена със заповед № 141/20.05.2016 г.



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Областен управител на област Търговище

СТРАТЕГИЯ ЗА УДОВЛЕТВОРЯВАНЕ НАУЖДИТЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

2016 г.

ВЪВЕДЕНИЕ

Тази стратегия е разработена **ИЗПЪЛНЯВАЙКИ** формулираните основни принципи в Стратегията за развитие на държавната администрация (2014-2020) приета с Решение № 140 на Министерския съвет от 17.03.2014 г., а именно:

- Да се отнасяме към всички потребители равнопоставено, честно и любезно;
- Да общуваме открито и осигуряваме пълна информация;
- Да се консултираме с всички заинтересовани страни и да насърчаваме непрекъснато усъвършенстване;
- Да въведем механизми за обратна връзка от клиента и да извличаме поуки от направените коментари;
- Да насърчаваме достъпа до услуги чрез различни канали;
- Да работим съвместно за да предоставяме усъвършенствани комплексни услуги;
- Да създаваме и популяризираме стандарти за обслужване и да публикуваме резултатите от дейността според тези стандарти;
- Да извършваме, измерваме и публикуваме оценките за удовлетвореността на клиентите.

ИМАЙКИ ПРЕДВИД, ЧЕ:

Мисията на администрацията е да постави във фокуса на действията си гражданина, а не функционирането само за себе си;

Цялостната административна реформа е насочена към отварянето на администрацията към обществото чрез следване принципите на законност, прозрачност, ефективност и ефикасност;

Качественото административно обслужване е водещ принцип в дейността на администрацията

С ЦЕЛ:

Подобряване на обществения достъп до предоставяните административни услуги в Областна администрация – Област Търговище;

Повишаване качеството на административното обслужване в Областна администрация – Област Търговище;

Изграждане на ефективна и ефикасна организация чрез създаване на ясни и прозрачни процедури и правила;

Осигуряване участието на потребителите на административни услуги посредством механизма на "обратната връзка" – мнения, препоръки, оплаквания и т.н в процеса на разработване и вземане на решения.

ОСЪЗНАВАЙКИ, ЧЕ ВИЕ ОЧАКВАТЕ:

Професионална, отговорна, ориентирана към гражданите администрация с висок обществен престиж;

Партньорство и гражданско участие при разработването на достъпни, прозрачни и облекчени процедури и правила в сферата на административното обслужване;

Бърз и ефективен достъп до услуги;

Намаляване на разходите на средства и време, необходими за получаване на административните услуги;

Отношение към Вас като клиенти, а не като към "длъжници";

Стандартите за административно обслужване в Областна администрация – Област Търговище;

Начинът, по който Вие, потребителите на административни услуги можете да изразите своята неудовлетвореност от предоставяните Ви административни услуги;

Възможностите за ВАШЕТО активно участие чрез мнения, препоръки и предложения за усъвършенстване на административното обслужване.

МИСИЯ

Мисията на Областна администрация – Област Търговище като административен орган е да обслужва обществения интерес ефективно и ефикасно, при максимален резултат и качество на обслужването, с минимален разход на финансови и човешки ресурси, с което се цели подобряване на нуждите на потребителите.

Спазването на законността, опазване интересите на държавата, стриктно спазване правата на гражданите - това са основните критерии в работата на служителите на Областна администрация – Област Търговище.

Освен това техни основни принципи са: да се отнасят към всички потребители на услугите на Областна администрация – Област Търговище равнопоставено, честно и любезно; да общуват открито с потребителите и да им осигурят пълна информация за видовете услуги и дейностите извършвани от администрацията.

СТРАТЕГИЧЕСКИ ЦЕЛИ

1. Улеснение на гражданите и юридическите лица при получаване на информация относно видовете административни услуги, при регистриране заявленията за услуги, при получаване на справки за текущото състояние на преписките, при получаване на информация за административните срокове;

2. Повишаване качеството и ефективността на работата по административното обслужване на Областна администрация – Област Търговище;

3. Пресичане на прекия контакт между искащия услугата и служителят на Областна администрация – Област Търговище, реално работещ върху

предоставянето на услугата, предвид минимизиране на възможностите за корупционен натиск.

НЕПОСРЕДСТВЕНИ ЦЕЛИ

1. Облекчаване на дългите процедури;
2. Осигуряване на качество и прозрачност на административния процес;
3. Намаляване размерът на разходите на ресурси, необходими за извършването на административните услуги от Областна администрация – Област Търговище;
4. Елиминиране на възможните корупционни практики;
5. Създаване на дружелюбна, делова обстановка за потребителите на административни услуги, предоставяни от Областна администрация – Област Търговище;
6. Осъществяването на контрол върху дейността на служителите в Областна администрация – Област Търговище, работещи по предоставянето на административните услуги.

СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ на Областна администрация – Област Търговище.

Стандартите за административно обслужване са **ангажиментите**, които ние, служителите в Областна администрация – Област Търговище поемаме и се задължаваме да съблюдаваме и изпълняваме в ежедневната си работа с ВАС – настоящи и потенциални потребители на административни услуги.

I. Отнасяме се към всички потребители на административни услуги:

1. Безпристрастно – създаваме условия за равнопоставеност на разглежданите случаи на потребителите на административни услуги, независимо от етническа принадлежност, политически и религиозни убеждения, вероизповедание, произход, социално положение, образование, пол, възраст и т.н.;

2. С уважение и зачитане на Вашите права, законни интереси и личност – защитаваме неприкосновеността и поверителността на предоставените от Вас информация и лични данни;

3. Отзивчиво и любезно – изслушваме с внимание поставените от Вас въпроси и проблеми и се ангажираме в рамките на осъществяваната от Областна администрация – Област Търговище дейност да предприемем действия за тяхното разрешаване. Съдействаме за уреждане на административните формалности и следването на съответните административни процедури. Особено внимание обръщаме на потенциално неравностойните обществени групи;

4. Открито и честно – общуваме по начин, целящ да спечели Вашето доверие.

Работното време на Областна администрация – Област Търговище е От 09.00 часа до 17.30 часа. В случай, че в звеното има потребители на

административни услуги в края на работното време, работата на звеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не по-късно от 19.30 часа. В рамките на работното време звеното за административно обслужване е отворено за Вас и Вашите въпроси.

В звеното за административно обслужване :

- извършва се приема на потребителите на административни услуги;
- предоставя се информация от общ характер за извършваните услуги, процедури, административни производства и др.;
- разясняват се изискванията за подаване на заявление;
- предоставят се информационни материали за извършваните административни услуги в Областна администрация – Област Търговище;
- предоставят се формуляри /бланки/ на заявленията /молби/ на потребителите на административни услуги в зависимост от вида на услугата;
- оказва се съдействие при попълването на заявленията;
- извършва се проверка относно правилното, пълно и точно попълване на заявленията и комплектоването на заявлението с необходимите за предоставянето на административната услуга документи;
- приема и се регистрира заявлението и приложената към него документация, чрез поставяне на регистрационен индекс (вх. №) и дата на постъпване.

Всеки работен ден от 9,00 до 12,00 ч. и от 12,30 до 17,30 ч. е приемното време на експертите в Областна администрация – Област Търговище. В посочените часове, без да е необходимо предварително записване/уговорка/, можете да се срещнете със съответния експерт/специалист/ и да поставите Вашите въпроси. За посещения извън приемното време е необходимо предварително да уговорите точния ден и час на срещата, в удобно за Вас и за служителя време.

За Ваше улеснение е поставено информационно табло, на което са посочени основните видове услуги, предоставяни от администрацията.

Изразяваме готовност да общуваме с Вас по начин, удобен за Вас– по пощата, телефон, факс, лични срещи, e-mail и др. – достатъчно е да го заявите, като и да посочите необходимата информация за осъществяване на обратната връзка с Вас– адрес /пощенски и/или електронен/; телефон, факс и др.

II. Предоставяме точна, ясна, актуална, на разбираем и достъпен език информация, в зависимост от Вашите потребности и изисквания, относно:

1. Извършваните в Областна администрация – Област Търговище административни услуги;
2. Документите, които е необходимо да представите в зависимост от исканата административна услуга;

3. Процедурите, реда и условията за предоставяне на услугите, както и сроковете за тяхното извършване;

4. Вашите права като потребители на административни услуги; възможностите за подаване на жалба или оплакване във връзка с качеството на административното обслужване.

В звеното за административно обслужване, както и на електронната страница на Областна администрация – Област Търговище, на Ваше разположение са формуляри/бланки на заявления/молби на най-търсените административни услуги. Получаването им е безплатно. Попълването на точния формуляр не е условие за извършване на административната услуга – бланките и примерните образци имат препоръчителен характер и са изготвени за Ваше улеснение и удобство, с указание за минимално необходимите данни, информация и документи, които следва да бъдат попълнени/представени с оглед предоставяне на административната услуга. Единствено в случаите, когато образецът на заявлението/заявлението/ е нормативно установен, с точно определено съдържание и реквизити, спазването на формата е задължително условие за извършване на услугата.

Необходимата информация можете да получите:

В сградата на Областна администрация – Област Търговище.-всеки работен ден от 9,00 до 17,30 ч. без прекъсване; На електронната поща на Областна администрация – Област Търговище

oblast@tg.government.bg или на телефон: 0601 613-32

III. Отговаряме на всяка Ваша заявление, жалба, запитване, искане за извършване на административна услуга и др., на посочено от Вас име и адрес за кореспонденция, с ангажираност и съпричастност към поставените от Вас проблеми, извършвайки всичко възможно и необходимо за да удовлетворим и/или съдействаме по направените от Вас искания като:

1. Предоставяме административните услуги, съблюдавайки нормативно установените срокове;

2. Отговаряме на подадените молби, жалби и др. в срок до 30 дни от постъпването им в Областна администрация – Област Търговище, освен ако в специален нормативен акт не е предвиден друг срок за тяхното разглеждане и произнасяне;

3. На запитвания от общ характер, касаещи административните процедури и производства, дейността на администрацията и т.н, както и на рутинни експертни запитвания, отговаряме:

- на устни запитвания – веднага, а ако поставеният въпрос изисква проверка, събиране или обобщаване на информация или представлява фактическа или правна

сложност – до 3 дни, като предварително Ви уведомяваме за точния срок, в който ще Ви отговорим;

- на писмени запитвания – в срок до 7 дни.

4. В случай, че извършването на услугата, респективно отговора на подаденото от Вас заявление изисква представянето на допълнителни документи, в тридневен срок от датата на постъпване на Вашето искане ще бъдете уведомени за документите и/или информацията, които е необходимо да представите. Уведомяването се извършва по посочения от Вас начин за обратна връзка, затова не забравяйте да попълните точен адрес /пощенски или електронен/ за кореспонденция и телефон за връзка;

5. Ако административната услуга, респ. отговора на подадената от Вас заявление или жалба не могат да бъдат извършени в срок поради фактическа и/или правна сложност; необходимост от допълнителна проверка за установяване и изясняване на факти и обстоятелства, от значение за правилното и законосъобразно решаване на поставения въпрос, Вие писмено ще бъдете уведомени за причините за забавянето и крайният срок, в който ще получите отговор по направеното искане;

6. Уведомяваме Ви за изготвения административен акт в 3 дневен срок от неговото издаване. Уведомяването, в съответствие с Вашите предпочитания се извършва по телефон или чрез изпращане на документа /или нарочно съобщение/ по пощата. Същият може да бъде получен и на място – в звеното за административно обслужване, което се удостоверява с полагането на подпис от получателя;

7. Ако разглеждането и решаването на направеното от Вас искане не е от правомощията на Областна администрация – Област Търговище, подадената от Вас заявление, респ. жалба ще бъде служебно препратена до компетентния административен орган/ведомство/, без да е необходимо Вие повторно да подавате същото искане до съответната администрация. В случаите, когато препращане не е възможно да бъде извършено, ще Ви бъде указано какъв е реда и начина за защита на Вашите права и законни интереси и удовлетворяването на направените от Вас искания.

IV. При извършване на административното обслужване работим:

1. Професионално – при разглеждане на Вашите молби/жалби/искания за извършване на административни услуги, установяваме, изясняваме и преценяваме всички факти и обстоятелства, които са от значение за изготвяне на съответния документ;

2. Компетентно – предлагаме най-правилното и добро за Вас решение;

3. Позитивно – насърчаваме диалога в общуването;

4. Отговорно – спазвайки поетите ангажименти.

V.Насърчаваме Вашето участие в разработването от нас механизми и процедури за административно обслужване като равноправни участници в административния процес и се ангажираме:

1. Да разгледаме направените от Вас предложения, препоръки и оплаквания;
2. Да ги анализираме;
3. Да предприемем необходимите действия, за да удовлетворим Вашите очаквания и потребности.

VI. Отговаряме на всяка Ваша жалба или сигнал за "лошо администриране" и/или неудовлетвореност от качеството на предоставяните административни услуги.

Отчитаме и огласяваме един път годишно резултатите от:

1. Нашата дейност в сферата на предоставянето на административни услуги и работата ни за подобряване и облекчаване на административното обслужване;
2. Вашата удовлетвореност от предоставяните административни услуги;
3. Направените от Вас предложения, препоръки, оплаквания и предприетите от нас действия във връзка с тях.

Публикуването на резултатите се извършва:

- На интернет страницата на Областна администрация – Област Търговище oblast@tg.government.bg- Областна администрация – Област Търговище, ул. Стефан Караджа 2
- Чрез средствата за масово осведомяване

КАКВО ОЧАКВАМЕ ОТ ВАС...

- **Да ни предоставяте своевременно пълна, точна и актуална информация, вкл. и при промяна на вече посочените от Вас обстоятелства** – само по този начин ние можем да Ви осигурим качествено и срочно административно обслужване;
- **Да се отнасяте към нас с уважение** – взаимното уважение, внимание и търпение ще създаде приятна атмосфера в съвместното ни общуване – това което Вие искате и към което ние се стремим.
- **Да бъдете внимателни и търпеливи** към останалите потребители на административни услуги;
- **Да се отнасяте позитивно и с доверие** към възможностите, които ви дават предоставените услуги или информация.

АКО НЕ СТЕ ДОВОЛНИ ОТ ПРЕДОСТАВЯНИТЕ ВИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ...

В случай, че не сте удовлетворени от качеството на административното обслужване и/или от действията респ. бездействията на служители от Областна администрация – Област Търговище, можете да подадете жалба или сигнал за лошо администриране.

В тази връзка е необходимо да знаете, че:

1. На разглеждане подлежат само писмени жалби и сигнали с посочен подател. Същите могат да бъдат подадени по пощата или в звеното за административно обслужване в сградата на Областна администрация – Област Търговище

2. Разглеждането на жалбата се извършва по нарочна процедура от съответните длъжностни лица.

3. За резултатите от извършената проверка, установените обстоятелства и предприетите действия, подателят на жалбата се уведомява писмено

АКО ИСКАТЕ ДА ДАДЕТЕ ВАШЕТО МНЕНИЕ, ПРЕПОРЪКА ИЛИ ПРЕДЛОЖЕНИЕ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ...

Областна администрация – Област Търговище е отворена към Вашите предложения и препоръки за подобряване качеството и усъвършенстване на предоставяните административни услуги. Вашето активно отношение и гражданска позиция ни задължават да предприемем необходимите действия за удовлетворяване на Вашите очаквания и нужди и подобряване на съвместното ни общуване.

Приветстваме Вашата ангажираност при съвместната ни работа, като сме готови да се вслушаме в мнение Ви ако:

- Попълните анкета (Приложение № 1 към настоящата Стратегия) , в която посочите Вашите конкретни предложения и препоръки. Анкетата е на Ваше разположение на гишето за административно обслужване в Областна администрация – Област Търговище, както и на нашата електронна страница.

- Представите/изпратите Вашите писмени предложения на адрес: 7700 Търговище, ул. Стефан Караджа 2

Тази СТРАТЕГИЯ не е нормативен акт, но е документ, с който НИЕ, служителите от Областна администрация – Област Търговище се задължаваме да изпълним поетите към ВАС ангажименти за да бъде диалогът позитивен, доверието – взаимно и сътрудничеството в съвместната ни работа - ползотворно.

Съгласувал:

Тодорка Танева

Главен секретар

Изготвил:

инж. Йоан Пеев

Директор Дирекция АПОФУС