

Утвърдени със Заповед № 93/17.03.2017 г.



**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**  
**ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ТЪРГОВИЩЕ**

**УТВЪРЖДАВАМ:**

**ВАЛЕРИ СИМЕОНОВ**

*Областен управител на област Търговище*

**ХАРТА НА КЛИЕНТА**  
**НА ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ – ОБЛАСТ ТЪРГОВИЩЕ**

## **ХАРТА ЗА ПРАВАТА НА ПОТРЕБИТЕЛЯ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ТЪРГОВИЩЕ**

Основната цел на Хартата на клиента е да съдейства за подобряване на административното обслужване в администрацията. Нейното предназначение е да помогне на гражданите да се запознаят с функциите, които изпълнява Областният управител, видовете услуги, които се извършват от Областна администрация - Търговище, 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 на област с административен център Търговище е орган на изпълнителната власт в областта. Той осъществява държавното управление на територията на област Търговище и осигурява съответствие между националните и местните интереси при провеждане на регионалната политика. Областната администрация подпомага областния управител при осъществяване на правомощията му, осигурява технически дейността му и извършва дейности по административното обслужване на гражданите и юридическите лица.

### **ПРАВОМОЩИЯ НА ОБЛАСТНИЯ УПРАВИТЕЛ**

1. Провежда държавната политика в областта, координира работата на органите на изпълнителната власт и на техните администрации на територията на областта и взаимодействието им с местната власт.

2. 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.

3. Осигурява провеждането на държавната политика за насърчаване на инвестициите на територията на областта в съответствие с предоставените му със Закона за насърчаване на инвестициите правомощия.

4. Отговаря за опазването и защитата на държавната собственост на територията на областта.

5. Упражнява контрол по законосъобразността на актовете и действията на органите на местното самоуправление и местната администрация, като:

а) упражнява контрол за законосъобразност на актовете на общинските съвети, освен ако в закон е предвидено друго; той може да върне

незаконосъобразните актове за ново обсъждане в общинския съвет или да ги оспори пред съответния административен съд;

б) може да отменя незаконосъобразни актове на кметовете на общини, освен ако в закон е предвидено друго, в 14-дневен срок от получаването им или от сезирането му.

6. Осигурява спазването на законността на територията на областта и осъществява административен контрол по изпълнението на административните актове.

7. Осъществява връзка с териториалните звена на централната администрация на изпълнителната власт на територията на областта.

8. Координира и контролира изпълнението на актовете и действията на ръководителите на териториални звена на централната администрация на изпълнителната власт на територията на областта.

9. Координира и контролира дейността на териториалните звена на министерствата и на другите административни структури, които осъществяват административно обслужване на територията на областта, независимо от тяхната йерархична подчиненост.

10. Провежда информационна политика, гарантираща откритост и достъпност на дейността на ръководената от него администрация.

11. Ръководи областния съвет за развитие.

12. Организира разработването на областната стратегия за развитие.

13. Внася проекта на областната стратегия за развитие за обсъждане и съгласуване в регионалния съвет за развитие и за приемане от областния съвет за развитие.

14. Ръководи регионалния съвет за развитие при условията и по реда на чл. 18, ал. 3 от Закона за регионалното развитие.

15. Отговаря за организационно-техническата подготовка на избори за държавни и местни органи на властта и за членове на Европейския парламент от Република България на територията на областта.

16. Осъществява подготовката на икономиката и населението в областта за отбрана и организира изпълнението на задачите, свързани с отбраната, в съответствие със Закона за отбраната и въоръжените сили на Република България.

17. Ръководи областния съвет по сигурност.

18. Осъществява управлението на В и К системите като представител на държавата в асоциацията по В и К при условията и по реда, определени със Закона за водите и Правилника за организацията и дейността на асоциациите по В и К.

19. Отговаря за опазването на обществения ред в рамките на предоставените му със закон правомощия.

20. Организира и ръководи дейностите по защита на населението, културните и материалните ценности и околната среда при бедствия.

21. Изпълнява правомощията по чл. 7а от Наредбата за граничните контролно-пропускателни пунктове.

22. Утвърждава областните транспортни схеми.

23. Осъществява международните контакти на областта на регионално ниво.

24. Утвърждава длъжностното разписание на областната администрация и длъжностните характеристики на длъжностите, които са му непосредствено подчинени, и на главния секретар.

25. Отговаря за осъществяването на финансовото управление и контрол във всички ръководени от него програми, дейности и процеси при спазване на принципите за законосъобразност, добро финансово управление и прозрачност.

26. Издава наказателни постановления за налагане на административни наказания в предвидените от закон или друг нормативен акт случаи.

27. Осъществява правомощия на орган по назначаване на държавните служители по Закона за държавния служител и правомощия на работодател по трудовите правоотношения по Кодекса на труда.

28. Командирова, при изрично упълномощаване, със заповед заместник областните управители в страната и в чужбина.

29. Командирова със заповед държавните служители и работещите по трудово правоотношение в областната администрация в страната и в чужбина.

30. Утвърждава образец на печат на областния управител, който е с кръгла форма, както и щемпели за служебни цели.

31. Утвърждава Вътрешни правила за деловодната дейност и използването на електронната система за регистрация и контрол на документооборота в Областна администрация-Търговище съответстващи на спецификата и особеностите на дейността на областната администрация.

32. Осигурява разработването и внедряването на административна информационна система (АИС) в областната администрация.

33. Осъществява и други правомощия, възложени му със закон или с акт на Министерския съвет.

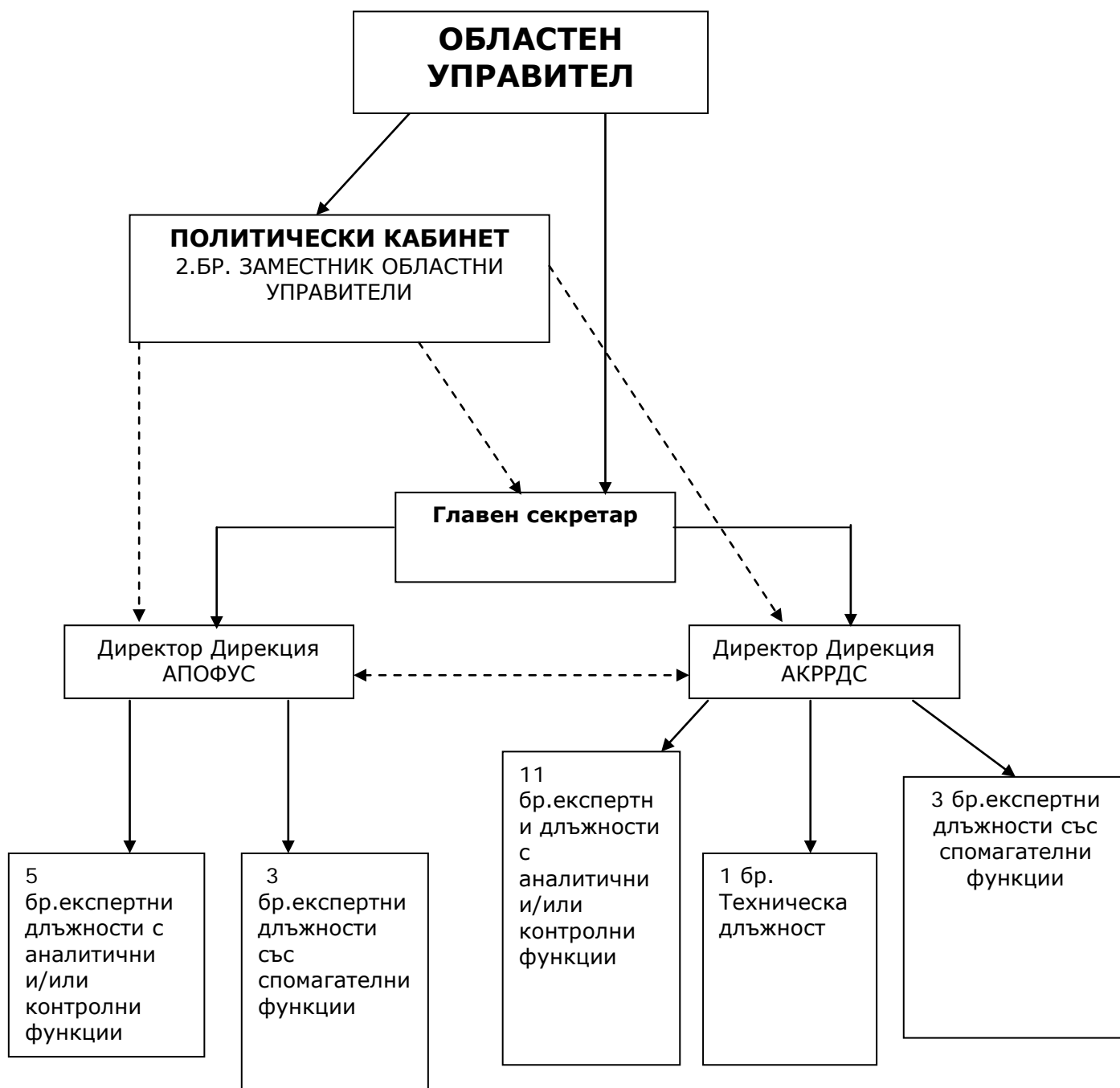
34. Създава и ръководи съвети и комисии в изпълнение и на други функции, възложени му със закон или с акт на Министерския съвет.

35. При осъществяването на своите правомощия областният управител може да създава обществени съвети и комисии като консултативни звена, както и работни групи за решаване на конкретни задачи.

36. Областният управител издава заповеди в границите на своите правомощия.

## ОРГАНИЗАЦИОННА СТРУКТУРА

В съответствие с изискванията на Устройствен правилник на областните администрации, организационната структура на Областна администрация Търговище е следната:



### Кога да се обръщаме към Областния управител?

1. Всеки гражданин или юридическо лице има право да иска достъп до официална и служебна информация, създавана и съхранявана в областна администрация Търговище. За това лицата трябва да подадат заявление, съдържащо данните по чл.25, ал. 1 от Закона за достъп до обществена информация. За улеснение на гражданите такава бланка на заявление те могат да получат на гишето

за административно обслужване в областна администрация намиращо се на партера на сградата и на сайта <http://www.tg.government.bg> на Областна администрация - Търговище Заявлението се разглежда от комисия, назначена със Заповед на Областния управител.

2. До Областния управител се подават молби и заявления за административните услуги, осъществявани в областна администрация.

3. Към Областния управител може да се обръщаме по въпроси, касаещи недвижими имоти - държавна собственост, намиращи се на територията на област Търговище. Такива са случаите на разпореждане с недвижими имоти - частна държавна собственост, а именно : продажбата и замяната им, извършването на делба на недвижими имоти - съсобствени между държавата и други лица, учредяването на ограничени вещни права върху тях, както и безвъзмездното им прехвърляне в собственост. Наред с това държавните имоти, които не са предоставени за управление по установения ред, се управляват от областния управител. Те могат да се отдават под наем след провеждането на търг или конкурс при условия и по ред, посочени в Закона за държавната собственост и правилника за неговото прилагане.

4. Гражданите или юридическите лица могат да се обръщат, ако им е необходима информацията относно държавни имоти като за целта те могат да искат издаването на справки, удостоверения и преписи от актовете за държавна собственост.

5. В областна администрация- Търговище функционира и комисия по чл. 7а от Устройственият правилник на областните администрации за работа с предложенията и сигналите на граждани, организации и омбудсмана, свързани с дейността на териториалните звена на министерствата и на другите административни структури, които осъществяват административно обслужване, както и с дейността на органи и организации, предоставящи обществени услуги на територията на областта.

6. Гражданите или юридическите лица могат да подават жалби срещу актове и действия на кметове на общини, ако това е предвидено по закон , а също и срещу решения на общинските съвети на територията на областта.

**Вие имате право да отправяте искания, молби или жалби до Областна администрация - Търговище. Вариантите на отговор, които можете да очаквате от нас са следните :**

1. 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 служителят работен на гишето за административно обслужване може да направи справки за движението на преписката Ви. Справката може да бъде направена и на телефон 0601/6-13-32.

2. Писмо, с което Ви уведомяваме, че исканата административна услуга или съдействие е извън компетентностите 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.

3. Може да получите съобщение, че исканият от Вас документ или удостоверение е изготвено, времето и мястото, в които може да го получите. Не забравяйте винаги да носите със себе си документ за самоличност!

4. Най-често областният управител изпълнява своите правомощия като издава заповед. В повечето случаи тези актове подлежат на обжалване, като реда и сроковете за това ще бъдат подробно разгледани по-долу.

Съгласно чл.120, ал.2 от Конституцията на Република България гражданите и юридическите лица могат да обжалват всички административни актове, които ги засягат, освен изрично посочените със закон.

5. Ако в предвидения в закона срок (от 3 дни до 1 месец, в зависимост от искането и обема информация, която трябва да се обработи) не получите никакъв отговор от Областна администрация – Търговище попадате в хипотезата на т.н. "мълчалив отказ", който също може да бъде обжалван.

Срокове за отговор и съобщаване

- веднага - при възможност;
- в срока на административната услуга - по искане за извършване на административната услуга, когато същата се оформя в писмена форма;
- 14 дни, а административен акт по чл. 21, ал. 2 и 3 от АПК в 7 дневен срок - при произнасяне по искане за издаване на административен акт;
- 14 дни - при искане за достъп до обществената информация;
- до 1 месец, когато извършването на услугата налага установяването на факти и обстоятелства от значение за нейното предоставяне;
- специфични срокове, посочени изрично в специален закон.

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 на лицето, или чрез отделно съобщение, изпратено до посочения от Вас адрес или по друг, предвиден от закона начин посочен от Вас начин за обратна връзка.

### **Обжалване на административните актове**

Издадените административни актове на Областния управител могат да бъдат обжалвани пред Търговишки административен съд. Съществуват и изключения, изрично предвидени в специални закони, в които компетентен е Търговишкия окръжен съд. В съдържанието на всеки акт се посочва пред кой съд и в какъв срок той може да бъде обжалван. Обхватът на съдебното оспорване е ограничен – съдът се произнася само относно съответствието на акта със закона.

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

### **Как се обжалва един административен акт**

1. В 14- дневен срок след съобщаването за изготвен административен акт или в едномесечен срок от изтичането на срока, в който е следвало да Ви се отговори, можете да подадете писмена жалба до съответния съд. Жалбата се подава чрез Областен управител, което означава, че можете да я подадете на същото място, на което сте подали и искането си.

2. В 3-дневен срок Областният управител е длъжен да окомплектова и изпрати до съда Вашата жалба, цялата преписка, включително и оспорвания акт, като Ви уведоми за това.

3. След насрочване на делото, съдът ще Ви уведоми чрез призовка за започване на производството.

### **ЗАКОН ЗА ДОСТЪП ДО ОБЩЕСТВЕНАТА ИНФОРМАЦИЯ**

Обществена информация е всяка информация, свързана с обществения живот в Република България, която дава възможност на гражданите да си съставят собствено мнение относно дейността на администрацията.

#### **Кой има право на достъп**

- български граждани
- чужденец или лице без гражданство
- българско или чуждестранно юридическо лице

Достъпът до обществена информация се предоставя въз основа на писмено заявление или устно запитване до Областния управител.

Вие имате възможност да изтеглите от сайта на Областна администрация – [www.tg.government.bg](http://www.tg.government.bg) заявление и да го подадете по електронен път на e-mail: [oblast@tg.government.bg](mailto:oblast@tg.government.bg). Заявлението се разглежда във възможно най-кратък срок, но не по-късно от 14 дни.

След този срок следва да бъдете уведомени писмено за решението за предоставяне на информация или отказа за достъп.

#### **Кога може да Ви бъде отказан достъп до исканата от Вас информация**

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



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

Решението на Областния управител за предоставяне на достъп до обществена информация или отказа за предоставянето ѝ могат да се обжалват пред административен съд Търговище.

### **ЗАКОН ЗА ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ**

Лични данни са всяка информация, отнасяща се до физическо лице, което е идентифицирано или може да бъде идентифицирано пряко или непряко чрез идентификационен номер или чрез един или повече специфични признаци Областна администрация - Търговище 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 Областния управител, с което може да искате:**

- Съгласно чл. 26 от ЗЗДЛ:
- Всяко физическо лице има право на достъп до отнасящи се за него лични данни;
- В случаите, когато при осъществяване правото на достъп на физическото лице могат да се разкрият лични данни и за трето лице, администраторът е длъжен да предостави на съответното физическо лице достъп до частта от тях, отнасяща се само за него от ЗЗДЛ;
- Съгласно чл. 28 от ЗЗДЛ:
- При упражняване на правото си на достъп физическото лице има право по всяко време да поиска от администратора на лични данни:

1. потвърждение за това, дали отнасящи се до него данни се обработват, информация за целите на това обработване, за категориите данни и за получателите или категориите получатели, на които данните се разкриват;

2. съобщение до него в разбираема форма, съдържащо личните му данни, които се обработват, както и всяка налична информация за техния източник; 3. информация за логиката на всяко автоматизирано обработване на лични данни, отнасящи се до него, поне в случаите на автоматизирани решения по чл. 34б;

- Съгласно чл. 28а от ЗЗДЛ:
- Физическото лице има право по всяко време да поиска от администратора да:

1. заличи, коригира или блокира негови лични данни, обработването на които не отговаря на изискванията на този закон;

2. уведоми третите лица, на които са били разкрити личните му данни, за всяко заличаване, коригиране или блокиране, извършено в съответствие с т. 1, с изключение на случаите, когато това е невъзможно или е свързано с прекомерни усилия от ЗЗЛД.

## **СТАНДАРТИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

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

### **1. По-лесен достъп до нашите услуги**

- Работното време на гишето за административно обслужване на граждани е от 8.00 часа до 17.30 часа без прекъсване. 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.

- Работното време служителите в Областна администрация - област Търговище е с нормална продължителност 8 часа дневно или 40 работни часа седмично при петдневна работна седмица:

а. Работното време е с променливи граници от от 7,30 до 18,30 ч. и с период на задължително присъствие от 10,00 до 16,00 ч;

б. Работното време се прекъсва с обедна почивка , която е от 12.00 часа до 12.30 часа.

- **Всеки понеделник на месеца от 14,00 часа** е приемен ден на областния управител. За Ваше удобство можете да уговорите предварително точния час за среща си на телефон (+359)601/6-66-54.

Приемният ден на заместник областните управители, след уговорен час, е всяка сряда от **14:00** до **16:00** часа и всеки петък от **14:00** до **16:00** часа.

**Записване за приемен ден:** Тел. (+359)601/6 13 28.

- В сградата има информационно табло, на което е изложена най-важната и актуализирана информация, която би Ви била полезна.

- Поставени са указателни табели, с описание на вида административни услуги, извършвани от областна администрация.

- На интернет страницата на Областен управител Търговище <http://www.tg.government.bg/> можете да намерите основни форми и заявления във вид на формуляри. В приложенията са посочени най-често изискуемите документи при подобен тип ситуации.

### **2. Внимателно и любезно административно обслужване**

Административното обслужване се извършва на принципа "едно гише", разположено на партера в сградата на областна администрация, ул. "Стефан Караджа" № 2 с работно време от 9.00 – 17.30 часа без прекъсване. 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. На посоченото място Вие можете да подадете вашите молби, жалби и сигнали до областния управител, като от същото място можете да получите и отговорите на тях, освен ако не сте посочили адрес за изпращане на отговора. Тук се дават консултации и се намира списък с необходимите документи за извършване на административна услуга.

- Нашите служители са длъжни да Ви изслушват с внимание, да Ви дават отговор във възможно най-кратки срокове, като отговора трябва да бъде достъпен и лесноразбираем.

- Ще бъдат предприети мерки някои от административните услуги да бъдат предоставени и по електронен път чрез интернет страницата на Областен управител Търговище. Електронният документ ще бъде подписан с универсален електронен подпис на Областния управител.

- Ние изискваме единствено документите, които са относими към работата по Вашата преписка.

- Ние Ви обслужваме при условията на пълна конфиденциалност като гарантираме защитата на личните Ви данни.

- Администрацията при осъществяване на своята дейност се ръководи от принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и координация.

- Администрацията осъществява своята дейност в съответствие с Конституцията и с нормативните актове.

- При осъществяване на своята дейност администрацията е длъжна да предоставя информация на гражданите, юридическите лица и органите на държавната власт по ред, определен със закон.

- Администрацията е длъжна да дава отговор на гражданите и юридическите лица на отправени от тях запитвания, молби, жалби, предложения и сигнали по въпроси, които представляват техен законен интерес, по ред, определен със закон.

- Служителите в администрацията носят отговорност за своите действия по ред, определен със закон.

- Органите на държавната власт координират дейността си за осъществяване на единна държавна политика.

- Съгласно Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация и Етичен кодекс за поведение на служителите в областна администрация Търговище служителите изпълняват задълженията си безпристрастно и непредубедено като създават условия за равнопоставеност на разгледаните случаи и лица и правят всичко възможно, за да бъде обслужването достъпно за всеки.

- Служителите извършват административното обслужване законосъобразно, своевременно, точно, добросъвестно и безпристрастно.

- Те са длъжни да се произнасят без забава по исканията на гражданите и да им предоставят цялата необходима информация, с оглед удовлетворяване на техните права и интереси.

- Служителите отговарят на поставените въпроси съобразно функциите, които изпълняват, като при необходимост пренасочват гражданите към друг служител, притежаващ съответната компетентност.

- Служителите информират гражданите относно възможностите за обжалване, с оглед защита на техните права и интереси.

### 3. Достъпен отговор в предварително анонсираните срокове

- Готови сме да общуваме с Вас чрез различни средства - 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 конкретен срок на 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 или срока на обслужване имате право да подадете жалба чрез прекия ръководител на служителя до областния управител. Гарантираме, че всяко такова оплакване, когато не е анонимно или недоказано, се разглежда и се предприемат необходимите мерки.

Имате възможност да се свържете с Главен специалист „ Организационна подготовка, комуникация и координация“, отговарящ за връзките с Областният управител и областна администрация на тел. 0601/66654, който е на Ваше разположение относно всички актуални въпроси, свързани с работата на Областният управител и областна администрация Търговище.

### 4. Вслушваме се във Вашето мнение

- В деловодството на Ваше разположение е анкетата за измерване удовлетвореността на клиента от качеството на административното обслужване.

- Ние отчитаме и огласяваме резултатите от действията за подобряване на обслужването.

## **НОРМАТИВНИ АКТОВЕ, СВЪРЗАНИ С ДЕЙНОСТТА НА ОБЛАСТНИЯ УПРАВИТЕЛ**

### **. Конституцията на Република България**

#### **Държавна администрация**

. Закон за администрацията

. Закон за държавния служител

. Наредба за провеждане на конкурсите за държавни служители

. Устройствен правилник на областните администрации

#### **Административен контрол**

- . Закон за местното самоуправление и местната администрация
- . Административнопроцесуален кодекс
- . Закон за административно-териториалното устройство на Република България

#### **Регионално развитие**

- . Закон за регионалното развитие

#### **. Закон за устройство на територията**

#### **Държавна собственост**

- . Закон за държавната собственост
- . Правилник за прилагане на закона за държавната собственост
- . Закон за обезщетяване на собственици на одържавени имоти

#### **Достъп до информация**

Закон за достъп до обществена информация

За осигуряване на по-добър информационен достъп на граждани за сигнали срещу прояви на корупция в област Търговище, областна администрация създаде пощенска кутия на входа на областна администрация- Търговище и на **e-mail: anticorupcia@tg.government.bg** за задаване на въпроси към областния управител, свързани с корупция.

В заключение искаме да Ви благодарим за съдействието в осъществяване на реформата в 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 - Търговище в полза на обществото.

### **ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

1. Този харта отменя до сега действащата Харта на клиента.
2. Харта на клиента е утвърдена от Областния управител на Област Търговище със Заповед № 93 от 17.03.2017 г.

Съгласувал:

Елина Драгиева

Главен юрисконсулт

Изготвил:

Тодорка Танева

Главен секретар

