



ЗАПОВЕД

№ РД-20-7706-106 / 21.04.2020г

СТОЯН ПАСЕВ – областен управител на област с административен център град Варна

У С Т А Н О В И Х:

Съгласно чл. 21, ал. 1 от Наредба за административното обслужване, всяка администрация приема Харта на клиента, която се публикува на интернет страницата на съответната администрация, в брошури, други печатни материали или се обявява по друг подходящ начин, с данни за дата на приемане и дата на последна актуализация.

С оглед на изложеното и на основание чл. 32, ал. 1 от ЗА

Н А Р Е Ж Д А М:

Утвърждавам Харта на клиента за потребителите на административни услуги в Областна администрация Варна.

Хартата на клиента да се постави на хартиен носител на таблото до Центъра за административно обслужване в Областна администрация Варна.

Копие от Харта на клиента да се връчи на експерт по информационно осигуряване за качване на интернет страницата на ведомството.

Настоящата заповед се изготви в два еднообразни екземпляра – по един за преписката по издаване на заповедта и деловодството на Областна администрация Варна за сведение и изпълнение.

Копия от заповедта да се връчат на главния секретар и директорите на дирекции в Областна администрация Варна.

Контрол по изпълнение на заповедта възлагам на главния секретар на Областна администрация Варна.

СТОЯН ПАСЕВ / П /
*Областен управител на област с
административен център гр. Варна*



ХАРТА НА КЛИЕНТА

Основната цел на Хартата на клиента е да се подобри качеството на административно 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 Варна, да им разясни накратко основните права, които различни закони им предоставят, без да претендира за изчерпателност, да ги насочи към начини, по които 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 Варна. Той осъществява държавното управление в нашата област и осигурява съответствие между националните и местни интереси при провеждане на регионалната политика. В тази дейност областният управител се подпомага от заместник - областни управители и областна администрация.

ОБЛАСТНИЯТ УПРАВИТЕЛ :

1. Провежда държавната политика в област Варна, координира работата на органите на изпълнителната власт и техните администрации и взаимодействието им с местната власт;
2. Осигурява съответствие между националните и местни 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;
3. Отговаря за опазването и защитата на държавната собственост на територията на област Варна;
4. Осигурява спазването на законността на територията на областта и осъществява административен контрол по изпълнението на административните актове;

5. Упражнява контрол върху законосъобразността на решения на общинските съвети и актовете на кметове на общини;
6. Координира и контролира изпълнението на актовете и действията на ръководителите на териториалните звена на централната администрация на изпълнителната власт на територията на област Варна;
7. Организира отбранително-мобилизационната подготовка на населението, ръководи защитата му при бедствия и аварии и отговаря за спазването на обществения ред;
8. 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.



Имате право да отправяте искания, заявления, сигнали, предложения или жалби до Областна администрация Варна.

Вариантите за отговор 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 в Центъра за административно обслужване могат да направят справка за движението на преписката Ви. Справката може да се извърши на гише, по телефон, чрез код за интернет достъп или чрез запитване, изпратено по електронен път.
2. Писмо, с което Ви уведомяваме, че исканата административна услуга или съдействие е извън правомощията на областния управител. Със същото писмо ще бъдете уведомени, че жалбата Ви е изпратена при възможност до компетентния да я разгледа орган. Това се случва, когато Областна администрация Варна разполага с достатъчно данни, съобразно съдържанието на заявлението Ви. Това ви спестява ангажимента да отправите повторно същото искане.
3. Може да получите съобщение, че исканият от Вас документ е изготвен, времето и мястото, в което можете да го получите. Не забравяйте винаги да носите със себе си документ за самоличност!
4. Най-често областният управител, в изпълнение на своите правомощия, издава заповеди. Те са административни актове. Когато в заповедите се удостоверяват факти с правно значение, създават се права и задължения или се засягат права или законни интереси на граждани или организации, те се наричат индивидуални административни актове (ИАА). Изричните откази на областния управител също са ИАА. Тези актове в повечето случаи подлежат на обжалване, като реда и сроковете за това са посочени по-долу.
5. Ако в предвидения в закона срок не получите никакъв отговор от Областна администрация Варна, попадате в хипотезата на т. нар. “мълчалив отказ”, който е приравнен на индивидуален административен акт и също подлежи на обжалване.

Срокове за отговор и съобщаване

1. Административен акт, с който се декларират или констатират вече възникнали права или задължения, когато този акт е от значение за признаване, упражняване или погасяване на права или задължения;

както и

2. Административен акт - волеизявление на органа за издаване на документ от значение за признаване, упражняване или погасяване на права или задължения, както и отказът да се издаде такъв документ,

се издават до 7 дни от датата на започване на производството.

Когато издаването на горепосочените актове включва експертиза или е необходимо личното участие на заинтересованото лице, актът се издава до 14 дни.

Когато е необходимо да се даде възможност на други граждани или организации да се защитят, или се налага установяването на факти и обстоятелства, изискващи проверка, събиране на сведения или проучвания, актът се издава до един месец от започване на производството.

В някои специални закони са установени специфични срокове и ако Вашият казус попада сред тях, ще бъдете уведомени от административния орган посредством Центъра за административно обслужване.

Административният акт, съответно отказът да се издаде такъв, се съобщава в 3-дневен срок от издаването му на всички заинтересовани граждани и организации. Това може да бъде направено по телефон, на гише, чрез писмо на хартиен носител или по електронен път, съобразно данните, които сте предоставили на административния орган. Ако съобщаването в производството пред административния орган не може да бъде извършено по този начин и съответното лице не може да бъде открито, съобщението се поставя на таблото за обявления или в Интернет страницата на Областна администрация Варна за срок, не по-кратък от 7 дни, след изтичането на който съобщението се смята за връчено.

Обжалване на административните актове

Актовете, издадени от областния управител на област Варна, могат да бъдат обжалвани пред Административен съд Варна по реда на Административнопроцесуалния кодекс. Съществуват и изключения, изрично предвидени в специални закони, според които компетентен е Варненският районен съд или Върховен административен съд. В съдържанието на всеки акт е посочено пред кой съд и в какъв срок той може да бъде обжалван.

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

Как се обжалва административен акт?

1. Жалбата се подава чрез областния управител в срока и пред съда, които са посочени в оспорвания акт.
2. В 3-дневен срок областният управител е длъжен да комплектова и изпрати до съответния съд Вашата жалба, ведно с оспорения акт и цялата преписка по издаването му, като Ви уведоми за това.
3. След насрочване на делото съответният съд ще Ви уведоми чрез призовка за датата на откритото съдебно заседание.

Една допълнителна защита

От 2004г започна работа омбудсманът - застъпник за правата на хората и пазител на обществения интерес. Той е висш и независим конституционен орган, който се избира от Народното събрание за срок от пет години. Омбудсманът е независим в своята дейност и се подчинява само на Конституцията, законите и международните договори, ратифицирани и влезли в сила за Република България. 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. Следва да ви бъде отговорено писмено в едномесечен срок, а 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.

ЗАКОН ЗА ДОСТЪП ДО ОБЩЕСТВЕНА 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 и гражданин на Европейския съюз
- чужденец или лице без гражданство
- българско или чуждестранно юридическо лице

Достъпът до обществена информация се предоставя въз основа на писмено заявление или устно запитване. Заявлението се разглежда от определен със заповед служител на Областна администрация Варна във възможно най-кратък срок, но не

по-късно от 14 дни. В този срок следва да получите писмено произнасяне на административния орган, което може да е два типа:

- решение, с което се разрешава достъпа до търсената информация или се постановява отказ за достъп до нея;

- писмо, с което областният управител Ви уведомява, че търсените данни не се съхраняват в Областна администрация Варна и адрес на институция, в която е препратено заявлението Ви, ако е известен компетентният орган.

Кога може да Ви бъде отказан достъп?

1. Когато исканата от Вас информация е класифицирана информация, представляваща държавна или служебна тайна;
2. Когато е свързана с оперативната подготовка на актовете на Областна администрация Варна и няма самостоятелно значение;
3. Когато достъпът засяга интересите на трето лице и то изрично е отказало предоставяне на исканата обществена информация, освен в случаите на надделяващ обществен интерес;
4. Когато до информацията Ви е бил разрешен достъп през предходните шест месеца.

Решението на областния управител за предоставяне на достъп до обществена информация или за отказ от предоставянето ѝ се обжалва пред Административен съд Варна.

ЗАКОН ЗА ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ (ЗЗЛД) и [РЕГЛАМЕНТ \(ЕС\) 2016/679](#)

„Лични данни“ означава всяка информация, по която може да бъде идентифицирано физическо лице („субект на данни“); най-често срещаните идентификатори са имена, адрес, ЕГН, номер на документ за самоличност.

Със ЗЗЛД се определят правила във връзка със защитата на физическите лица при обработването на лични данни от компетентните органи за целите на предотвратяването, разследването, разкриването или наказателното преследване на престъпления или изпълнението на наказания, включително предпазването от заплахи за обществения ред и сигурност и тяхното предотвратяване. Целта на закона е да осигури защита на физическите лица във връзка с обработването на лични данни в съответствие с [Регламент \(ЕС\) 2016/679](#), както и във връзка с обработването на лични данни от компетентните органи.

Областна администрация Варна 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 Варна, с което можете да искате:

- **потвърждение за съществуване на лични данни, относещи се до Вас;**

- актуализиране или поправяне на Ваши лични данни;
- потвърждение за това, дали отнасящи се до Вас данни се обработват, информация за целите на това обработване, за категориите данни и за получателите или категориите получатели, на които данните се разкриват;
- да се забрани на Областна администрация Варна да предоставя изцяло или частично обработените Ви лични данни за търговска информация, реклама или пазарно проучване;
- администраторът да заличи, коригира или блокира Ваши лични данни, обработването на които не отговаря на изискванията на ЗЗЛД;
- съобщение до Вас в разбираема форма, съдържащо личните Ви данни, които се обработват, както и всяка налична информация за техния източник.

Обработването на лични данни, разкриващо расов или етнически произход, политически възгледи, религиозни или философски убеждения, членство в професионални съюзи, обработването на генетични данни, биометрични данни с цел уникално идентифициране на физическото лице, данни, свързани със здравословното състояние или сексуалния живот и сексуалната ориентация на лицето, е разрешено, когато това е абсолютно необходимо, съществуват подходящи гаранции за правата и свободите на субекта на данни и е предвидено в правото на Европейския съюз или в законодателството на Република България.

СТАНДАРТИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Държавата и секторът на публичните услуги упражняват своята дейност, стремейки се да осигурят на всички свои клиенти справедливо, безпристрастно, прозрачно и достъпно обслужване. Областна администрация Варна е готова да приеме серия от ангажименти и конкретни стъпки за осъществяването им, за да отговори пълноценно на обществените очаквания за бързо и ефективно обслужване.

1. По-лесен достъп до нашите услуги

- Областна администрация Варна започва работа в 9.00 часа и приключва работния си ден в 17.30 часа;
- Областният управител на област с административен център гр. Варна приема граждани всеки втори четвъртък от месеца от 10.00 до 12.00 часа. Записването за приеман ден се осъществява в понеделник същата седмица от 09:00-12:00 часа в деловодството на Областна администрация Варна;
- В Центъра за административно обслужване на Областна администрация Варна ще Ви бъдат разяснени изискванията за осъществяване на съответната административна услуга и при необходимост ще бъдете свързани с конкретен експерт от ведомството за допълнителни уточнения;
- В сградата има информационно табло, на което е изложена актуална уведомителна информация относно административни производства, в които участват заинтересовани страни;

- На интернет страницата на ведомството ще откриете подробни данни относно всяка административна услуга, предлагана от областна администрация Варна.
- Сградата е достъпна за хора с увреждания.

2. Внимателно и любезно обслужване

- На видно място поставяме имената на служителите, които Ви обслужват; те са ангажирани да Ви изслушват с внимание и да Ви ориентират в изискванията за осъществяване на дадена административна услуга;
- Нашите експерти са готови да Ви дадат отговор в кратък срок, като отговора ще бъде достъпен и разбираем;
- На интернет страницата на Областна администрация Варна <http://www.vn.government.bg>, както и в Центъра за административно обслужване в сградата, можете да намерите бланки на заявления, молби и жалби, съобразени с нормативните изисквания за отделните производства. В приложенията са посочени изискуемите документи за съответните административни услуги;
- Изискваме служебно документите, които са относими към работата по Вашата преписка, от други институции, когато това не е в разрез със специални правни норми;
- Обслужваме Ви при условията на пълна конфиденциалност като гарантираме защита на личните Ви данни.

3. Достъпен отговор в предварително анонсираните срокове

- Отнасяме се с внимание към четливостта и яснотата на нашите формуляри и кореспонденция;
- В максимален срок до 1 месец ние Ви изпращаме 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 областния управител. За да се съкрати срокът за отговор, моля, заявявайте точно формулирани искания и по възможност предоставяйте оригинали на изискуемите документи, ако те се намират у вас; след приключване на административното производство по искането Ви, оригиналните документи ще Ви бъдат върнати;
- Готови сме да общуваме с Вас по множество начини – чрез лични срещи, по телефон, факс, по пощата, интернет, e-mail. Нужно е само да конкретизирате по какъв начин желаете да се осъществи обратната връзка и не забравяйте да посочите електронен или пощенски адрес и телефон;
- На електронната страница на Областна администрация Варна сме посочили конкретен срок 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 или срока на обслужване, имате право да подадете жалба до областния управител или до Административен съд Варна, ако е налице мълчалив отказ. Гарантираме, че всяко такова оплакване, когато не е анонимно или недоказано, ще се разгледа обективно по вътрешни правила на Областна администрация Варна и ако е допусната неточност, същата ще бъде отстранена.

4. Вслушваме се във Вашето мнение

- Редовно Ви питаме за Вашите очаквания и удовлетвореността Ви от качеството на административното обслужване. На нашата интернет страница тече непрекъснато такава анкета, като Ви предоставяме възможност да вземете участие във формулирането на въпросите, които бихте искали да бъдат включени в нея;
- Отчитаме резултатите от действията на служителите в администрацията и разработваме начини за подобряване на обслужването;
- Чрез нашата интернет страница имате възможност да получите широк кръг информация за дейността на администрацията.

В заключение искам да Ви благодаря за съдействието в осъществяване на реформата в административното обслужване и да Ви призова да изразявате активно гражданската си позиция, за да намерим заедно верния път към по-добре организирана и по-ефективна работа на Областна администрация Варна в полза на обществото.

СТОЯН ПАСЕВ / П /

Областен управител на област

с административен център Варна