



# ХАРТА НА КЛЕМЕНТА

## ХАРТА ЗА ПРАВАТА НА ПОТРЕБИТЕЛЯ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ЛОВЕЧ

Основната цел на тази Харта е да се подобри качеството на административното обслужване в областна администрация Ловеч и да отговори на потребностите на гражданите и организациите, като им гарантира публичност, достъпност, прозрачност и законност при предоставянето на исканите от тях административни услуги. Този документ не е закон или наредба, той не създава права или задължения. Нейното предназначение е да осигури на гражданите възможност да се запознаят с функциите на Областния управител, видовете услуги, които се извършват от Областна администрация - Ловеч, да им разясни основните права, гарантирани от закони, 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.

### Нашите отговорности пред Вас:

- ✓ професионално и в срок да решаваме Вашите искания и да се отнасяме с уважение към всеки от Вас;
- ✓ да Ви предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация чрез различни комуникационни средства и по начин, удовлетворяващ Вашите потребности;
- ✓ да Ви предоставяме исканите от Вас услуги в съответствие с нашите стандарти на обслужване;
- ✓ да Ви осигурим ясен, широко разгласен и лесно достъпен начин да предоставяте Вашите мнения, коментари, похвали и оплаквания от качеството на административното обслужване.

### В замяна, очакваме от Вас:

- ✓ да се отнасяте с уважение към служителите, които Ви обслужват;
- ✓ да предоставяте пълна и точна информация, необходима за предоставянето на съответната услуга;
- ✓ да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари, за да подобрим качеството на услугите, които Ви предоставяме.

### **ОБЛАСТНИЯТ УПРАВИТЕЛ И НЕГОВАТА АДМИНИСТРАЦИЯ**

Областният управител на област с Ловеч е орган на изпълнителната власт в областта. Той осъществява държавното управление на територията на област Ловеч 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.

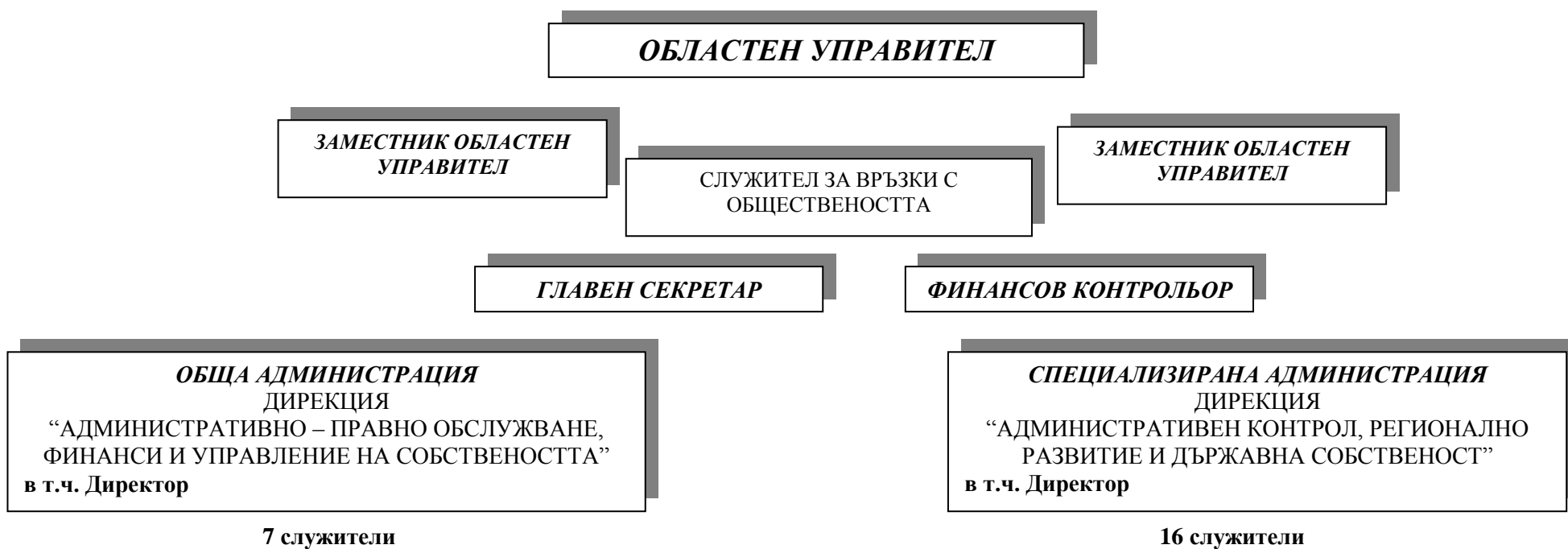
### **ПРАВОМОЩИЯ НА ОБЛАСТНИЯ УПРАВИТЕЛ**

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.
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 вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител, 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 Ловеч 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 Ловеч. 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 в деловодството на областна администрация на партера на сградата. Заявлението се разглежда от комисия, назначена със Заповед на Областния управител.
2. До Областния управител се подават заявления за административните услуги, осъществявани в областна администрация. Възможно е устно заявяване на административните услуги, което се отразява в протокол, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило.
3. Към Областния управител може да се обръщаме по въпроси, касаещи недвижими имоти - държавна собственост, намиращи се на територията на област Ловеч. 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. Гражданите или юридическите лица могат да подават жалби срещу актове и действия на кметове на общини, а също и срещу решения на общинските съвети.

**Вие имате право да отправяте искания, молби или жалби до Областна администрация - Ловеч. 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 в деловодния ни отдел може да се направят справки за движението на преписката Ви. Справката може да бъде направена и на телефон 068/600-180 вътр. 142.
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 при възможност 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 – Ловеч попадате в хипотезата на т.н. "мълчалив отказ", който също може да бъде обжалван.

#### **Срокове за отговор и съобщаване**

- ✓ веднага - при възможност;
- ✓ не по-късно от 3 работни дни - по искане за извършване на административната услуга, когато същата се оформя в писмена форма;
- ✓ 7 дни - 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 за издаване, 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, посочен от Вас начин за обратна връзка. Когато адрес не е посочен, съобщението се поставя на информационното табло на Областна администрация - Ловеч.

#### **Обжалване на административните актове**

Заповедите на Областния управител, които представляват индивидуални административни актове по смисъла на Административнопроцесуалния кодекс, могат да бъдат обжалвани пред съответния административен съд. Съществуват и изключения, изрично предвидени в специални закони, в които компетентен е съответния Районен 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 вътрешнослужебните актове.

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

1. В 14- дневен срок след съобщаването, че е изготвен административния акт или в едномесечен срок от изтичането на срока, в който е следвало да бъде изготвен, може 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 общественния 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.lovech.government.bg](http://www.lovech.government.bg) заявление и да го подадете по електронен път на e-mail: [governor@lovech.government.bg](mailto:governor@lovech.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 - Ловеч 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 - Ловеч 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 Областния управител за предоставяне на достъп до обществена информация или отказа за предоставянето ѝ могат да се обжалват пред съответния административен съд.

#### **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, свързани с неговата физическа, психологическа, умствена, семейна, икономическа, културна или обществена идентичност. Областна администрация - Ловеч 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:**

- ✓ потвърждение за съществуване на лични данни, отнасящи се до Вас;
- ✓ актуализиране или поправяне на Вашите лични данни;



- ✓ да възрази срещу незаконосъобразността на обработване на лични данни, отнасящи се до Вас, освен когато това се изключва от разпоредбите на специален закон;
- ✓ да се забрани на Областна администрация - Ловеч да предоставя изцяло или частично обработените Ви лични данни за търговска информация, реклама или пазарно проучване;
- ✓ 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 затова;
- ✓ това е необходимо на органите на съдебната и изпълнителната власт както 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 АДМИНИСТРАТИВНО 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 - Ловеч 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 9.00 часа до 17.30 часа без прекъсване, както и на служителите на Областна администрация - Ловеч е от 9.00 часа до 17.30 часа. От 12:00 до 12:30 часа е регламентирана почивка. Всеки втори и последен четвъртък на месеца от 13:30 до 16:30 часа е приемен ден на областния управител. За Ваше удобство можете да уговорите предварително точния час за среща на гише "пропуски" на партера на сградата на Областен управител или на телефон 068/600 003. Приемни дни на заместник областните управители са вторник и сряда от 13:30 до 16:30 часа. Приемният ден на Главния секретар е по същия ред. При невъзможност и служебна ангажираност на Областния управител за организиране на приемен ден в посочения ден записаните граждани се приемат от един от заместник областните управители.

- ✓ 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 Ловеч [www.lovech.government.bg](http://www.lovech.government.bg) можете да намерите основни форми и заявления във вид на формуляри. Те имат само препоръчителен характер. 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. "Търговска" № 43 с работно време от 9.00 – 17.30 часа без прекъсване. 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 лесно разбираем.
- ✓ Предприети са мерки някои от административните услуги да бъдат предоставени и по електронен път чрез интернет страницата на Областен управител Ловеч. 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 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 до прекия ръководител на служителя или 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 със служителя, отговарящ за връзките с обществеността на тел. 068 600 186, който е на Ваше разположение относно всички актуални въпроси, свързани с работата на областна администрация.

#### **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 Ловеч, областна администрация създаде пощенска кутия на входа на Централна поща в град Ловеч и телефонна линия с номер **068/600 003** 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 - Ловеч в полза на обществото.

**ИРИНА МИТЕВА**

*Областен управител  
на област Ловеч*