



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Областна администрация
Пазарджук

Утвърдил:...../ П /.....

СТЕФАН МИРЕВ
Областен управител

ХАРТА НА КЛИЕНТА



УТВЪРДЕНА СЪС ЗАПОВЕД № АД-164/31.08.2017 Г.

**ХАРТА ЗА ПРАВАТА НА ПОТРЕБИТЕЛЯ НА
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ
ПАЗАРДЖИК**

Основната цел на Хартата на клиента е да се подобри качеството 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 - Пазарджик, 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.

Основните принципи, от които се ръководи Областният управител са: законност, съразмерност, истинност, равенство, самостоятелност и безпристрастност, бързина и процесуална икономия, дъстопност, публичност и прозрачност, последователност, предвидимост, ефикасност и ефективност.

Законността представлява действия в рамките на правомощията, установени от Закона. Същите се извършват без да нарушават правата и свободите на гражданите, законните им интереси и без да вредят на държавата, обществото или отделния индивид.

Съразмерността е упражняване на правомощията по разумен, добросъвестен и справедлив начин, въздържане от действия и актове, които биха били несъразмерими с преследваната цел.

Истинността е основана на действителните факти от значение за случая и се установява по определен ред, предвиден в нормативните актове.

Равенството се изразява в равни процесуални действия и защита на правата и законните интереси на лицата, представляващи потребители на административни услуги.

Самостоятелността и безпристрастността е гарантирана от закона. Областният управител взема решение, което е от неговата компетентност и друг по-висшестоящ орган, неовластен от Закона, не може да вземе това решение. Заинтересованите от изхода длъжностни лица, които пораждат основателно съмнение се отстраняват от административното производство.

Бързината и процесуалната икономия се реализира в определените от Закона срокове, в които се извършват административните услуги.

Достъпността, публичността и прозрачността се осъществяват в откритост, достоверност и пълнота на информацията относно административните услуги и административното производство. Лицата, които не са страни в производството осъществяват правото си на достъп съгласно Закона за достъп до обществената информация.

Последователността и предвидимостта са гарантирани от своевременното публично огласяване на критериите, вътрешните правила и установената практика при упражняване на дейността си.

Ефективността е управление, което гарантира успешното постигане на стратегическите цели и решаване проблемите на обществото.

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 Пазарджик. Той осъществява държавното управление на територията на област Пазарджик и осигурява съответствие между националните и местните интереси при провеждане на регионалната политика. В тази дейност Областният управител се подпомага от Заместник областни управители и областна администрация.

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.

ОРГАНОГРАМА НА СТРУКТУРАТА НА ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ - ПАЗАРДЖИК



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 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 териториалните 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 йерархическа 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 на територията на областта при упражняването на нормативно предоставените му правомощия;
20. Организира и ръководи дейностите по защита на населението, културните и материалните ценности и околната среда при бедствия;
21. Утвърждава областните транспортни схеми;
22. Осъществява международните контакти на областта на регионално ниво;
23. Утвърждава длъжностното разписание на областната администрация и длъжностните характеристики на длъжностите, които са му непосредствено подчинени, и на главния секретар;
24. 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;
25. Издава наказателни постановления за налагане на административни наказания в предвидените от закон или друг нормативен акт случаи;
26. 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;
27. Командирова, при изрично упълномощаване, със заповед заместник областните управители в страната и в чужбина;
28. Командирова със заповед държавните служители и работещите по трудово правоотношение в областната администрация в страната и в чужбина;
29. Утвърждава образец на печат на областния управител, който е с кръгла форма, както и щемпели за служебни цели;
30. Утвърждава вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител, съответстващи на спецификата и особеностите на дейността на областна администрация - Пазарджик;
31. Осигурява разработването и внедряването на административна информационна система (АИС) в областната администрация;
32. Осъществява и други правомощия, възложени му със закон или с акт на Министерския съвет;

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

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

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

Административни услуги:

Информация за видовете извършвани услуги може да получите от звеното за административно обслужване, находящо се на първият етаж от сградата, стая 104 /деловодство/. Същата информация е налична на сайта на областна администрация на област Пазарджик и в Административния регистър – Интегрирана информационна система на държавната администрация /ИИСДА/, раздел административни услуги и режими.

Звеното за административно обслужване е достъпно и за хора с увреждания. В непосредствена близост до звеното е разположено указателно табло с видовете административни услуги, закономото основание за тях, имената на експертите, подготвящи акта и срока за изпълнение.

Формуляри за административните услуги гражданите могат да получат от служителите в звеното за административно обслужване, както и да изтеглят от сайта на Областна администрация – Пазарджик с адрес **www.pz.government.bg**

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 - Пазарджик. 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 - стая 104 на областна администрация или да изтеглят от интернет страницата www.pz.government.bg

Заявлението се разглежда, съгласно Вътрешните правила за организацията на работата в Областна администрация – Пазарджик за приложение на Закона за достъп до обществена информация.

2. До Областния управител се подават жалби, молби и заявления за административните услуги, осъществявани в Областна администрация, предложения и сигнали на основание Административно-процесуалния кодекс /АПК/.

2.1. Към Областния управител може да се обръщаме с молби и искания по въпроси, касаещи недвижими имоти - държавна собственост, намиращи се на територията на област Пазарджик. 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 прилагане на Закона за държавната собственост.

2.2. Към Областния управител гражданите или юридическите лица могат да се обръщат с молба за предоставяне на информацията относно държавни имоти, както и чрез заявления за извършване на административни услуги, като издаването на справки, удостоверения и преписи от актовете за държавна собственост.

2.3. В областна администрация Пазарджик функционира и комисия по чл. 7а от Устройствения 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.

2.4. До Областния управител 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 по реда на чл. 81 и сл. от АПК.

Съдържанието на жалбата е следното:

1. трите имена и адреса, телефон, факс и електронен адрес, ако има такъв - за българските граждани, съответно името и длъжността на прокурора, номера на телефона, факса или телекса, ако има такъв;

2. трите имена и личния номер за чужденец и адреса, заявен в съответната администрация, телефон, факс и електронен адрес, ако има такъв;

3. фирмата на търговеца или наименованието на юридическото лице, изписани и на български език, седалището и последния посочен в съответния регистър адрес на управление и електронния му адрес;

4. акта, който се оспорва, и органа, който го е издал;

5. органа, до който се подава;

6. възраженията и тяхното основание;

7. искането;

8. подпис на подателя.

2.5. Гражданите могат да правят предложения до Областния управител за усъвършенстване на организацията и дейността на областна администрация или за решаване на други въпроси в рамките на компетентността на Областния управител.

2.6. До Областния управител може да се подават и сигнали за злоупотреба с власт и корупция, лошо управление на държавно или общинско имущество или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на административни

органи или длъжностни лица в съответните администрации, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

На основание чл. 111 от АПК, предложенията и сигналите могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител, по телефон, факс или електронна поща.

Не се образува производство пред Областния управител по анонимни сигнали и предложения, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

3. По Вашите молби, предложения и сигнали, Областният управител Ви отговаря със следните актове:

3.1. 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 деловодството може да се направят справки за движението на преписката Ви. Справката може да бъде направена и на телефон 034/40 00 29. С цел улесняване на гражданите и повишаване нивото на административно обслужване един от приоритетите на областната администрация е създаване на възможност за справка по Интернет.

3.2. 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.

3.3. 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!

3.4. Писмено, мотивирано решение по предложението или сигнала.

3.5. На основание чл. 32, ал.1 от Закона за администрацията, Областният управител в изпълнение на своите правомощия издава заповеди.

Със заповед Областният управител се произнася по жалби на граждани, като може да обяви оспорения акт за нищожен, да го отмени изцяло или отчасти като незаконосъобразен или да отхвърли жалбата.

4. Срокове за отговор и съобщаване:

4.1. По жалби на граждани, Областният управител се произнася в двуседмичен срок от получаване на преписката, като за решението си уведомява незабавно оспорващия и другите заинтересовани лица.

4.2. Решение по предложенията и сигналите се взема от Областния управител най-късно в двумесечен срок от постъпването им. Решението се съобщава на подателя в седемдневен срок от постановяването му.

Когато е необходимо по-продължително проучване по предложение, срокът за вземане на решение може да бъде продължен до 6 месеца, за което се уведомява подателя.

Когато особено важни причини налагат това, по сигнал срокът за произнасяне може да бъде продължен, но не с повече от един месец, за което се уведомява подателя.

- 4.3. По искане за извършване на административната услуга, когато същата се оформя в писмена форма срокът за произнасяне е тридневен.
- 4.4 По искане за издаване на административен акт, този акт се издава до 14 дни от датата на започване на производството.
- 4.5. При искане за достъп до обществената информация, Областният управител се произнася в 14-дневен срок.

Съобщаването на решението на Областния управител 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 – Пазарджик или се съобщава по друг предвиден от закона начин.

5. Обжалване на административните актове:

5.1. 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.

5.2. Издадените административни актове на Областния управител подлежат на обжалване пред Административен съд – Пазарджик по реда на АПК. Съществуват и изключения, изрично предвидени в специални закони, в които компетентен е Районен или Окръжен съд Пазарджик. В съдържанието на административния акт се посочва пред кой орган и в какъв срок същият може да бъде обжалван.

Обжалването се извършва в 14-дневен срок след съобщаванета за изготвен административен акт или в едномесечен срок от изтичането на срока, в който е следвало Областния управител да Ви отговори, можете да пододете писмена жалба до съответния съд, като жалбата се подава чрез Областния управител.

Обхватът на съдебното оспорване е ограничен – съдът се произнася само относно съответствието на акта със закона.

В 3-дневен срок от постъпване на жалбата срещу акт на Областния управител, същият е длъжен да комплектова и изпрати до съда Вашата жалба, цялата преписка, включително и оспорвания акт, като Ви уведоми за това.

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

5.3. Когато със заповед на Областния управител се отхвърля жалба, на оспорване пред съд подлежи първоначалния административен акт.

5.4. Вътрешно-служебните актове на Областния управител не подлежат на обжалване.

5.5. Когато Областният управител не се произнесе в срок по жалба, законосъобразността на обжалвания административен акт може да се оспори чрез административния орган, издал този акт пред съд, ако актът подлежи на оспорване по съдебен ред.

5.6. Когато Областният управител, на основанията, визирани в чл.88 от АПК, остави без разглеждане жалба и прекрати производството, актът за прекратяване на производството по жалбата може да се оспори в 7-дневен срок от съобщаването му с частна жалба пред Административен съд - Пазарджик.

5.6. Решението на Областния управител, постановено по направено предложение или подаден сигнал не подлежи на обжалване, съгласно разпоредбите на чл. 118, ал.3 и чл. 124, ал.2 от АПК.

5.7. Съгласно разпоредбата на чл. 124, ал.1 от АПК, сигнали, подадени повторно по въпрос, по който има решение, не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнението на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.

ЕДНА ДОПЪЛНИТЕЛНА ЗАЩИТА!

От 2005 г. започна работа Омбудсманът. Той е независим орган и в своята работа се ръководи само от Закона. Към омбудсмана можете да се обърнете, когато с действие или бездействие на държавната администрация 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.

Жалбите или сигналите, които можете да подадете, могат да са в писмена или устна форма, подадени лично, по пощата или чрез друго традиционно средство за съобщение.

На такава жалба следва да ви бъде отговорено писмено в 1 - месечен срок, 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 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. 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 – Пазарджик 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 – Пазарджик 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 Висшия административен съд.

За организиране на работата, съгласно ЗДОИ е нарочно изработен Правилник по прилагане на Закона за достъп до обществената информация.

ЗАКОН ЗА ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

Лични данни са всяка информация за физическо лице, която разкрива неговата физическа, психологическа, умствена, семейна, икономическа, културна или обществена идентичност. Областна администрация – Пазарджик 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 поправка 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 – Пазарджик 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 за това;
- 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:

Административното обслужване в Областна администрация Пазарджик се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

При изпълнение на служебните си задължения всеки служител в държавната администрация носи отличителен знак (бадж) с данни за името, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи;

Служителите в държавната администрация се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;

Срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща, е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - до 14 дни;

Времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на звената за административно обслужване е не повече от 20 мин.; в случай че за отделни услуги се налага удължено време за чакане, отклонението от общия стандарт се урежда във вътрешните правила на администрацията и се обявява изрично в Хартата на клиента;

В служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, се осигуряват места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на звеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време

Администрацията упражнява своята дейност стремейки се да осигури на всички свои клиенти справедливо, безпристрастно, прозрачно и достъпно обслужване. Вие имате право на такова обслужване и Областна администрация – Пазарджик 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

Звеното за административно обслужване в Областна администрация – Пазарджик започва работа в 8,30 часа и приключва работния си ден в 17,30 часа – без прекъсване.

Вие може да получите информация, по всяко време в рамките на работния ден, от служителите в звеното за административно обслужване, за извършваните административни услуги, предприетите действия по тях и при необходимост да се срещнете с изпълнителите на Вашите преписки. Връзка с тях може да осъществите на тел. 034/40 00 29.

Прием на граждани се провежда всеки работен ден от 10,00 часа до 12,00 часа както следва:

- понеделник – Гл.секретар;
- всеки първи вторник от текущия месец – Областен управител;
- сряда – Зам. областен управител;
- четвъртък – Директори на дирекции;
- петък – Зам. областен управител.

За Ваше удобство можете да уговорите предварително точния час за среща на телефон 034/40 00 33.

- В сградата има приемна зала, както и 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.
- Предприети са нужните мерки да направим нашата сграда достъпна за хора с увреждания. За целта северният вход на сградата е специално реконструиран за улесняване на тяхното придвижване. Монтиран е външен асансьор за осигуряване достъпа на хората с увреждане.
- На Интернет страницата на Областна администрация - Пазарджик www.pz.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 в ст. 104, ет.1 в сградата на Областна администрация, ул. "Екзарх Йосиф" №2. 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 получаване 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.
- Предприети са мерки някои от административните услуги да бъдат предоставени и по електронен път чрез интернет страницата на Областна администрация - Пазарджик.
- Електронния документ ще бъде подписан с универсален електронен подпис на Областния управител.

- Съвсем скоро гражданите, ще могат да правят деловодна справка чрез Интернет страницата в реално време.
- 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 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/и/ служител/и/, притежаващ/и/ 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.034/40 00 32, който е на Ваше разположение относно всички актуални въпроси, свързани с работата на Областна администрация.

4. Вслушваме се във Вашето мнение

В сайта на Областна администрация – Пазарджик с адрес www.pz.government.bg съществува опция за обратна връзка с потребителите на административни услуги.

Същите могат да изразяват и устни мнения в организираните приемни дни на Областен управител, Зам.областни управители, Главен секретар и Директори на дирекции в Областна администрация – Пазарджик.

Вие можете да подадете сигнали, да изкажете мнение и предложение на телефон 034/ 44 24 48, както и да изразите такива в писмена форма, която да поставите в Кутията за мнения и коментари, находяща се във фоайето на I-вия етаж от сградата на Областна администрация.

При изразено съгласие от Ваша страна можете да попълните анкетна карта, предоставена от служителите в звеното за административно обслужване.

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
- Наредба за административното обслужване

Административен контрол

- Административно процесуален кодекс
- Закон за местното самоуправление и местната администрация
- Закон за административно-териториалното устройство на Република България

Достъп до информация

- Закон за достъп до обществена информация

- Закон за защита на класифицираната информация
- Закон за защита на личните данни

Регионално развитие

- Закон за устройство на територията
- Закон за регионалното развитие
- Закон за местното самоуправление и местната администрация
- Закон за административно-териториалното устройство на Република България

Държавна собственост

- Закон за държавната собственост
- Правилник за прилагане на ЗДС
- Закон за собствеността и ползването на земеделските земи
- Правилник за прилагане на ЗСПЗЗ
- Закон за общинската собственост
- Закон за горите
- Закон за обезщетяване на собствениците на одържавени имоти
- Закон за сделките с компенсаторни инструменти
- Закон за железопътния транспорт

Както и

- Закон за обществените поръчки
- Закон за подпомагане и финансова компенсация на пострадали от престъпления

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 – Пазарджик в полза на обществото.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

1. Тази Харта отменя досега действащата Харта на клиента.

2. Настоящата харта на клиента е утвърдена от Областния управител на област Пазарджик със Заповед № АД-164/31.08.2017 г.