



## РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ЯМБОЛ

### ХАРТА НА КЛИЕНТА

*Основната цел на тази Харта е да запознае гражданите с основните им права, да подпомогне и подобри качеството на административното обслужване в Областна администрация Ямбол и да отговори на потребностите на гражданите и организациите, като им гарантира публичност; достъпност прозрачност и законност, както и да ангажира гражданите и фирмите в този процес.*

Хартата на клиента е обществен договор за партньорство и коректни взаимоотношения между Областна администрация Ямбол, гражданите и фирмите, които се ползват от услугите ѝ.

Основното предназначение на този документ е да запознае потребителите с функциите на Областния управител, с видовете услуги, които предлага Областна администрация Ямбол и със стандартите на обслужване, които потребителите могат да очакват, а служителите добре да познават и спазват.

Този документ не е закон или наредба, той не създава права или задължения. Неговото предназначение е да провокира и реализира по-добра комуникация и разбираемост между страните.

Областна администрация Ямбол е сертифицирана по системата за управление на качеството ISO 9001: 2015 и следва стриктно и коректно политиката по качество.

Усилията ни са насочени към ефективно управление на всички административни процеси свързани с обслужване на граждани и фирми и постигане на удовлетвореност от страна на потребителите. Нашето желание е да завоюваме вашето доверие, с компетентна работа и коректно отношение, с непрекъснато растящо качество на обслужването.

Основна цел на нашата работа е повишаване качеството на услугите и повишаване доверието на гражданите и фирмите към работата и служителите на Областна администрация Ямбол.

Следвайки тези основни положения, предлагаме на Вашето внимание настоящата Харта на клиента и стандарти за административно обслужване.

Поемаме ангажимент и лична отговорност да следваме посочените цели и спазваме поетите ангажименти.

#### **ХАРТАТА НА КЛИЕНТА ИМА ЗА ЦЕЛ:**

- Улесняване комуникацията между администрацията и гражданите
- Подобряване качеството на административното обслужване
- Предоставяне на цялостна и достоверна информация за извършваните административни услуги
- Определяне на стандарти за обслужване на гражданите за повишаване качеството и ефективността на работата.
- Стимулиране гражданите за открит диалог и изразяване на мнението

## **НАШИТЕ ПРИНЦИПИ НА РАБОТА СА:**

- Законност - управление и действия на администрацията, ръководещи се от Конституцията и закона;
- Надеждност и предсказуемост - действия и решения на администрацията, водещи до правна сигурност;
- Откритост и прозрачност - управление и администрация, достъпни до външно наблюдение и контрол от обществото
- Ефективност - управление, което гарантира успешното постигане на стратегическите цели, които си поставя ежегодно администрацията.

## **СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ** **Служителите на ОА Ямбол се ангажират при обслужване на клиентите:**

- Да имат вежливо, отзивчиво и професионално отношение към всеки един потребител на административни услуги.
- Да търсят и да предлагат на клиента най-добрите и полезни решения.
- Да спазват конфиденциалност относно всички запитвания и жалби на всеки един потребител.
- Да спазват принципите на равнопоставеност към всички потребители.

## **Предоставяне на информация на клиента**

- В пълен обем, по достъпен начин и в законово регламентирани срокове.
- В случай, че поставените въпроси и искания не са от компетенциите на Областния управител - своевременно насочване към съответните институции, в чиято компетентност е решаването на проблема.
- Равен достъп до информация за всички потребители.

## **СПАЗВАНЕ НА НОРМАТИВНО РЕГЛАМЕНТИРАНИТЕ И УСТАНОВЕНИ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА СРОКОВЕ**

На интернет страницата на Областна администрация - Ямбол са посочени сроковете за изпълнение на всяка една от административните услуги, осъществявани в нашата администрация, които се ангажираме да:

1. Предоставяме цялата необходима на потребителите информация и консултации, още при първия контакт с администрацията, независимо от канала за достъп.
2. Уведомяваме потребителите за срока, в който ще получат отговор.
3. Времето за получаване на информация и/или обработване на документи на граждани е не повече от 10 минути. В случаите, когато е необходимо консултация с експерт по съответната административна услуга, времето за получаване на информация и обработване на документите може да бъде увеличено.

## **ПРАВОМОЩИЯ НА ОБЛАСТНИЯ УПРАВИТЕЛ**

Областният управител на Област Ямбол е едноличен орган на изпълнителната власт и като такъв осъществява държавната политика на управление на територията на областта, осигурявайки съответствие между националните и местните интереси при провеждане на регионалната политика. В своята дейност, областният управител се подпомага от заместник областни управители и областна администрация. Областният управител се определя с решение на министерския съвет, а заместник областните управители се назначават от министър-председателя на Република България.

## ОСНОВНИ ФУНКЦИИ НА ОБЛАСТНИЯ УПРАВИТЕЛ

- Провежда държавната политика в област Ямбол, координира работата на органите на изпълнителната власт и администрация на територията на областта и взаимодействието им с местната власт.
- 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.
- Отговаря за опазването и защитата на държавната собственост на територията на област Ямбол.
- Осъществява административен контрол по изпълнението на административните актове. Упражнява контрол по законосъобразността на актовете и действията на органите на местното самоуправление и местната администрация.
- Координира и контролира изпълнението на актовете и действията на ръководителите на териториалните звена на централната администрация на изпълнителната власт на територията на област Ямбол.
- Организира и ръководи управлението при кризи в областта, както и дейностите по защита на населението при бедствия, аварии и катастрофи.
- Осъществява международни контакти на областта на регионално ниво.

## СТРУКТУРА НА АДМИНИСТРАЦИЯТА

<b>ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ</b>	
<b>ЗАМ. ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ</b>	<b>ЗАМ. ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ</b>
<b>ГЛАВЕН СЕКРЕТАР</b>	
<i>ОБЩА АДМИНИСТРАЦИЯ</i>	<i>СПЕЦИАЛИЗИРАНА АДМИНИСТРАЦИЯ</i>
Дирекция "АПОФУС"	Дирекция "АКРРДС"

### МОЖЕ ДА СЕ СВЪРЖЕТЕ С НАС И ПОЛУЧИТЕ ИНФОРМАЦИЯ:

- Директно в сградата на Областна администрация Ямбол на адрес: гр. Ямбол, ул. „Жорж Папазов“ № 18.
- Работно време на администрацията е от 9.00 часа до 17.30 ч., регламентирана почивка от 12.30 часа до 13 часа. С цел улесняване на гражданите, организациите и фирмите при работа с администрацията е въведено обслужване без прекъсване за Центъра за административно обслужване.
- Писмени предложения, сигнали, жалби се приемат на адреса за кореспонденция: 8600, гр.Ямбол, ул. „Жорж Папазов“ № 18, Областна администрация Ямбол.
- Връзка с областен управител: тел. 046/686814; факс: 046/662277; e-mail: [region@yambol.government.bg](mailto:region@yambol.government.bg)
- Приеман ден на областния управител - всеки последен петък на месеца от 14 часа. Предварително записване за приемния ден на тел. 046/686810.
- Заместник-областни управители: тел: 046/686817; факс: 046/662277; e-mail: [region@yambol.government.bg](mailto:region@yambol.government.bg)
- Център за административно обслужване - тел. 046/ 686835.

- Пълна информация за дейността на Областна администрация Ямбол и видовете услуги, които тя предоставя можете да получите на:
  - o Интернет страницата <http://yambol.government.bg/>
  - o От информационното табло във фоайето на ОА Ямбол и информационния център.

## **ОБРАТНА ВРЪЗКА ОТ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

**Служителите, отговарящи за административното обслужване на граждани, се ангажират да:**

1. **Използват лесно достъпна система за обратна връзка:** кутия за предложения, пощенска кутия; анкета за отчитане удовлетвореността на потребителите, електронна поща и др.
2. **Анализират получената информация** и предприемат необходимите действия, с цел удовлетворяване очакванията на клиентите.

**Тази Харта не е нормативен акт, но е документ, с който Областна администрация-Ямбол информира потребителите на административни услуги за своите компетенции и се задължава да изпълни поетите към тях ангажменти.**

Хартата е отворена за изменения и допълнения и ще бъде актуализирана периодично в съответствие с нуждите и изискванията на клиентите на административни услуги, както и своевременно ще отразява промените в нормативната база.

**УТВЪРДИЛ:**

**ДИМИТЪР ИВАНОВ /П/  
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ЯМБОЛ**