



**Професионално обединение на държавните
служители в Република България**

Phare project BG 2003/004-937.01.02

Contract No.:2003-Lot2.1-043

Финален доклад

за резултатите по проект

“ГРАЖДАНСКО НАБЛЮДЕНИЕ И МОНИТОРИНГ НА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В БЪЛГАРИЯ”

СОФИЯ

СЪДЪРЖАНИЕ

I. Увод	3
II. Проблемът за административното обслужване	4
III. Анализ на законодателството, свързано с административното отслужване.....	5
IV. Хартата на клиента като механизъм за гражданско участие и инструмент за подобряване на административното обслужване	6
V. Структура и съдържание на типовата харта на клиента	7
VI. Критерии за оценка на съществуващите хартите на клиента	10
VII. Обзор на хартите на клиента, публикувани в интернет и подбор на най-добрите харти и администрации за изследване	12
VIII. Изследване на административното обслужване в Агенцията по заетостта, областна администрация Велико Търново и общинска администрация Добрич	17
IX. Изводи и препоръки	30
<u>Приложения</u>	
Приложение 1.....	32
Приложение 2.....	60
Приложение 3.....	64
Приложение 4.....	71
Приложение 5.....	83
Приложение 6.....	95
Приложение 7.....	98
Приложение 8.....	100
Приложение 9.....	102
Приложение 10.....	105
Приложение 11.....	107
Приложение 12.....	111
Приложение 13.....	113
Приложение 14.....	118
Приложение 15	131

I. Увод

Подобряването на административното обслужване и удовлетворяване потребностите на гражданите и бизнеса при взаимодействието им с администрациите на различни нива е неизменен приоритет на административната реформа. За тази цел е приета основната нормативна рамка, Концепция за подобряване на административното обслужване в контекста на принципа “едно гише” и Базисен модел за обслужване на принципа “едно гише”. Утвърдени са общи стандарти за извършване на качествено административно обслужване.

Много администрации, със собствени средства и средства по различни донорски програми, са отбелязали значим напредък при въвеждане на нормативните изисквания, обособяването на звена за административно обслужване и организацията на процесите в тях. Въпреки това, различните административни структури са на различен етап в оптимизиране процеса на административно обслужване и услугите предоставяни от тях се различават по качество. Причините за това могат да се търсят в способностите на административните ръководители да реорганизируют процесите по предоставяне на услуги и да ги ориентират към гражданите, обезпечеността откъм човешки, материални и технически ресурси, разполагане и прилагане на адекватна система от знания и добри практики в областта, подкрепа от мотивирани, инициативни и обучени служители. Реформирането на административното обслужване е двустранен процес. За неговия успех от особена важност е заинтересуваността и активното участие на потребителите на административни услуги, т.е. гражданите.

Удовлетвореността или неудовлетвореността на гражданите от обслужването им от администрацията е изключително важен, но произведен показател за цялостните процеси по предоставяне на услуги. Когато гражданите изразяват своето мнение във финалната фаза, те се явяват пасивни потребители и са склонни да разглеждат администрацията като създаваща пречки с прекомерни изисквания, а не разрешаваща проблемите им. Затова е от особена важност гражданите да се превърнат от пасивни в активни потребители на услуги, т.е. да бъдат привлечени като участници в процеса на изработване на общите правила, регламентиращи взаимоотношенията им с администрацията, да имат възможност да наблюдават административните процеси, да дават мнения и предложения и да бъдат уверени, че администрацията се съобразява

и коригира дейността си съобразно техните потребности и препоръки.

Инициираният от Професионалното обединение на държавните служители проект “Гражданско наблюдение и мониторинг на качеството на административното обслужване в Република България” бе насочен към укрепване ролята на гражданското общество при извършването на мониторинг на административното обслужване и целеше да съдейства за подобряване на качеството на предоставяните услуги.

II. Проблемът за административното обслужване

Какво значи качествено административно обслужване? Едно и също ли е разбирането за качество на гражданите и на администрацията? Как да бъде измерено качеството? Възможно ли е гражданите да бъдат активни потребители на услуги? По какъв начин да бъдат привлечени в процеса по предоставяне на услуги, за да станат ефективен коректив и партньор на администрацията? Това бяха основните въпроси пред които се изправи екипът от експерти на ПОДС на старта на проекта. От тяхното разрешаване зависеше не само успехът на самия проект, но и възможността за използване на неговите резултати в бъдеще, както от различните административни структури, така и от гражданите и гражданските сдружения.

Стратегическа цел на административната реформа е да се оптимизира предоставянето на услуги не само в отделните администрации, но и да се изгради такава система на взаимодействие, която да позволи интегрирано предоставяне на услуги между всички администрации. Финалът на този процес е свързан с ефективното функциониране на електронното управление и възможността гражданите да получават всички услуги по интернет. Задължително условие, за да може да функционира електронното правителство, и в частност предоставянето на онлайн-услуги, е отделните администрации да изградят така организационните процеси по предоставяне на услугите, че те да позволяват преминаването им в онлайн режим. Началото на този процес е свързано с обособяване на места за обслужване на клиентите, изграждане на функционалните и организационните връзки между “фронт” и “бек” офисите, подготовката на служителите, изработването на формулярите и поддържане на информационната система.

Цялостната реорганизация на административното обслужване има една приоритетна цел – качеството на предоставяните услуги да удовлетворява в максимална степен потребностите на гражданите и бизнеса. Затова е от особена важност потребителите на услуги да разполагат с механизъм чрез който да влияят върху работата на администрацията, да се чувстват част от процеса и по този начин да я стимулират или критикуват при постигане на общата цел – качествено предоставяне и потребление на административните услуги.

В процеса на собственото си модернизиране администрацията отчита необходимостта от наличието на коректив в лицето на потребителите на нейните услуги и затова е предвидила механизъм за включване на гражданите като партньор и активна страна. Този основен механизъм е заложен в процеса на изработване, прилагане и адаптиране на Хартите на клиента.

III. Анализ на законодателството, свързано с административното отслужване

В началото на проекта беше извършен анализ на законодателството в областта на административното обслужване. Анализът беше извършен през месец декември 2005 година. Поради тази причина в него не е включена информация за Административнопроцесуалния кодекс, който беше обнародван в бр. 30 на държавен вестник от 11 Април 2006 г. и ще влезе в сила от месец юли 2006. Анализът на законодателството се извърши по отношение на Закона за административното производство, Закона за Върховния административен съд, Закона за предложенията, сигналите, жалбите и молбите, Закона за административното обслужване на физическите и юридическите лица, Закона за ограничаване на административното регулиране и административния контрол върху стопанската дейност, Закона за администрацията, Закона за държавния служител, Закона за достъп до обществена информация, както и по отношение на Решение № 878 на Министерския съвет от 29 декември 2002 г., с което се приема Концепция за подобряването на административното обслужване в контекста на принципа „едно гише“, както и Базисен модел на обслужване на „едно гише“.

В анализа на законодателството е дадена конкретна информация за законовите норми при осъществяване на административното обслужване (приложение 1), направени бяха и редица препоръки за подобрения.

IV. Хартата на клиента като механизъм за гражданско участие и инструмент за подобряване на административното обслужване

В “Плана за изпълнение на Стратегията за модернизиране на държавната администрация от присъединяване към интегриране 2003 – 2006” е предвидено, че всяка администрация, предоставяща услуги на гражданите, следва да утвърди и огласи Харта на клиента, в която да се посочват правата на гражданите и задълженията на администрациите при административното обслужване. Хартите на клиента са специфични документи чрез които се цели подобряване достъпа до информация и административни услуги на гражданите и насърчаване повишаване на качеството на административно обслужване. Създаването на Харта на клиента на административни услуги е стъпка в посока удовлетворяване на високите изисквания на обществото към администрацията. Това се постига чрез участието на потребителите на административни услуги и служителите от администрацията в целия процес на създаване и актуализиране на хартата. Хартата на клиента не е юридически документ, но тя помага на потребителите на административни услуги по-добре да разбират и защитават правата си, както и да изискват по-добро обслужване. Хартата подпомага и работата на служителите на администрацията, които следва да изпълняват заложените вътрешни стандарти на административно обслужване.

Наличието на механизъм за включване на гражданите в процеса на административно обслужване постави пред нас въпроса доколко ефективно се използва той и възможно ли е посредством заложените в Хартите на клиента стандарти да бъде измерено качеството на предоставяните и получавани услуги, т.е. доколко администрацията спазва поетите задължения при обслужването на клиентите и каква е степента на удовлетвореност у гражданите от получената услуга.

Администрациите от различните нива предоставят на потребителите различни административни услуги. Известна идентичност на услугите има само на общинско и областно ниво, поради общите нормативни актове, регламентиращи тяхната дейност. Всяка администрация би трябвало сама да разработи Хартата на клиента, която ще прилага поради спецификата на предоставяните услуги, както и поради различната вътрешна организация на процеса на административно обслужване.

Това ни изправи пред поредния изследователски проблем, а именно изработването на общи критерии по които да бъде измервано

качеството на услугите предоставяни от различните администрации. Необходимо беше да разработим примерна харта на клиента, която да включва най-общи и приложими елементи, които да бъдат валидни за всеки тип администрация. За целите на изследването тази типова харта на клиента има ключово значение. Тя послужи от една страна като отправна точка за сравнение на съществуващите харти, а от друга – съдържаше необходимите показатели по които да бъдат разработени въпросниците чрез които гражданите и служителите да оценят качеството на получените и предоставените услуги. На базата на типовата харта изработихме три отделни модела за харти подходящи за администрации от централно, областно и общинско ниво.

V. Структура и съдържание на типовата Харта на клиента

Хартите на клиента показват желанието на администрациите за отваряне и промяна. За да бъде хартата на клиента ефективно средство спомагащо за осведомеността на гражданите и повишаващо степента на прозрачност в работата на администрацията, както и установяващо взаимно приемливи стандарти на обслужване, тя трябва да съдържа няколко основни раздела, които да предоставят информация за администрацията и предоставяните от нея услуги и да акцентира върху правата на гражданите като клиент на тези услуги. Посредством широката информираност за дейността на администрацията се цели по-добро разбиране за спецификата на нейната дейност, разясняване правата на гражданите като потребители на услуги и насърчаването им за тяхното отстояване.

Типовата харта на клиента е структурирана в пет основни раздела, които отговарят на целта за създаване на такъв документ.

- I. Администрация – цели, структура, дейности;
- II. Административни услуги – видове, необходими документи, такси, срокове за изпълнение;
- III. Стандарти за качество при административното обслужване;
- IV. Предложения, молби, жалби и сигнали на потребителите на административни услуги;
- V. Изграждане на партньорство между администрацията и гражданите.

Разделите в картата следват логическата последователност от общото представяне на администрацията до конкретните стъпки за изграждане на взаимно доверие между страните. (Приложение 2)

В първата част “Администрация – цели, структура, дейности” се дефинират същността и целите на картата на клиента като специфичен договор между конкретната администрация и потребителите на нейните услуги. Посочват се мисията на администрацията и стратегическите цели на административното обслужване. Накратко се представят дейностите на органа на власт и структурата на администрацията. Задължителен елемент от тази част е посочване на адреса и начина по който може да се контактува с администрацията. Администрацията действа въз основа и в рамките на закона, затова е препоръчително да бъдат изброени основните нормативни актове, които регламентират нейната дейност и тези от тях, по които се предоставят административни услуги на гражданите.

Представена по подобен начин дейността на администрацията цели максимална степен на откритост и достъпност. Нейните дейности, организация и цели стават широко известни, което е предпоставка за повишаване на доверието на гражданите.

Вторият раздел на типовата карта на клиента включва информация за административните услуги, които се предоставят на потребителите. Препоръчително е те да бъдат групирани по видове, а детайлизираната информация за конкретната услуга, необходимите документи, дължимите такси и сроковете за изпълнение да бъде оформена като приложение или указан начина и мястото където интересующите се могат да се запознаят с нея.

Предоставянето на необходимата информация за извършваните услуги от дадена администрация позволява на гражданите предварително да се ориентират дали тяхното искане е от компетенциите на същата. Дава им възможност да се запознаят с документите, които трябва да представят, за да реализират правата си и в какви срокове. От друга страна, посочването на услугите, изчерпателното изброяване на необходимите документи и регламентираните срокове обвързва администрацията. Тя има задължението да препраща до съответния орган исканията, които не са от нейната компетентност. Тя не може да изисква да ѝ бъдат предоставяни документи, които не са необходими за разглеждане на случая, а просрочването на преписките е нарушение на задълженията. По този начин гражданите придобиват точна представа и увереност във взаимоотношенията си с администрацията и при отстояване на правата си.

Тъй като целта на административното обслужване е предоставяне на качествени услуги, които удовлетворяват потребностите на гражданите, то в хартата на клиента трябва да бъдат дефинирани формални критерии за тяхното качество. Такива критерии се явяват съблюдаване правата на потребителите на услуги по отношение на еднакъв достъп, равнопоставено отношение, конфиденциалност на данните, пълнота, яснота и точност на получаваната информация. От своя страна, предоставящият обслужването се стреми да улесни достъпа до услуги и направи самото обслужване приятно, да спазва обявените срокове и да уведомява, ако възникне необходимост от тяхното удължаване, да разглежда и взема предвид мненията и критиките на потребителите, да поема отговорност за цялостното изпълнение и периодично да запознава потребителите с резултатите от дейността си. Тези елементи формират стандартите за качество, които се детайлизират в раздел III “Стандарти за качество при административното обслужване”.

Неотменно право на гражданите е да правят предложения, подават сигнали и жалби по отношение дейността на всеки орган на управление. Затова в процеса на административно обслужване на потребителите задължително трябва да бъде акцентирано върху тези техни права и да им бъде разяснена процедурата, която трябва да следват в случай, че имат възражения. В хартата на клиента е необходимо да бъде обособен специален раздел “Предложения, молби, жалби и сигнали на потребителите на административни услуги”. По този начин гражданите получават гаранция за защитата на техните права, а администрацията показва отговорност и ангажираност за ненакърняване и отстояване правата на потребителите и законността.

С включването на обособена част “Изграждане на партньорство между администрацията и гражданите” в хартата на клиента се цели скъсяване на дистанцията между администрацията и потребителите и създаване на атмосфера на взаимно доверие между тях. Служителите се ангажират да се отнасят с необходимия професионализъм, компетентност, отговорност и отзивчивост към гражданите. А те от своя страна, да уважават служителите, да им предоставят необходимата информация, коректно да информират за настъпили промени, активно да участват в подобряване на обслужването чрез коментари и предложения.

Разработената от Професионалното обединение на държавните служители типова харта на клиента обхваща необходимите и базисни елементи, които допринасят за информираността на гражданите за

техните права и посредством изпълнение на поетите от администрацията задължения установяват минимални стандарти за качество на административното обслужване. Различните администрации биха могли да доразвиват съдържанието на Хартата, за да отговаря тя най-адекватно на собствените им цели и ниво на развитие на административно обслужване, както и да дефинират по-високи стандарти за предоставяне на услуги. Примерните Харти за администрациите от централно, областно и общинско ниво са показани в приложения 3, 4 и 5.

VI. Критерии за оценка на съществуващите хартите на клиента

Изработването на типовата харта на клиента, която обхваща необходимите и основни елементи за успешно взаимодействие между администрацията и гражданите при предоставянето и получаването на административни услуги ни даде възможност да формулираме универсални критерии чрез които да оценим съществуващите харти на клиента на различните администрации.

Нашата цел беше да изследваме качеството на предоставяните административни услуги по сравними показатели. Затова единият възможен подход беше да се ограничим и възприемем като основен критерий дефинираните в раздела “Стандарти за качество при административното обслужване” показатели. Аргумент за възприемане този подход беше, че за унифициране на административното обслужване министърът на държавната администрация е утвърдил общи стандарти за извършване на качествено административно обслужване. Тези общи стандарти се отнасят до съществените за административното обслужване области като: отношение към клиента; информация за клиента; комуникация с клиента; канали за достъп до информация и услуги; спазване на сроковете; механизми за обратна връзка; отговорност и отчетност. При разработване на своите харти администрациите се ръководят и включват много от компонентите на тези стандарти, но за целите на изследването се явяваха недостатъчни. Необходимо беше да се изработят критерии за комплексна оценка на качеството на услугите, които да позволяват да се получи информация за степента на удовлетвореност на гражданите.

Ето защо, за прегледа и оценката на съществуващите харти на клиента, избрахме подхода, в който включихме като показатели всички елементи от типовата харта. Това ни даваше възможност да изследваме както пълнотата и детайлизирането на реалните харти на

клиента, така и тяхната роля при съблюдаване на възприетите стандарти на обслужване от администрациите и наличието на установени и действащи механизми за привличане и участие на гражданите при оценяване качеството на получените услуги. Изработихме седем критерия, някои от които обхващаха съответен раздел от типовата харта, а други – части от тях. (Приложение 6)

I. критерий: *“Цели и дейности на администрацията”*

Посочено ли е защо се създава хартата на клиента и какви са нейните цели. Описани ли дейностите и структурата на администрацията.

II. критерий: *“Информация за услугите”*

Посочени ли са предоставяните от администрацията услуги. Доколко описанието на услугите позволява да се получи необходимата информация за изискваните документи и срокове за изпълнение.

III. критерий: *“Права на клиента”*

Ясно ли са формулирани правата на клиента по отношение на еднаквия достъп до услуги и недискриминация, конфиденциалност на данните, точност и изчерпателност на получаваната информация и отговори на запитвания, улеснен достъп до услуги чрез разнообразни и достъпни канали, получаване на услугата в обявения срок и гарантирано право за възражение.

IV. критерий: *“Отговорност, отчетност и публичност”*

Прилагат ли се механизми за обратна връзка с потребителите и по какъв начин се анализират и оповестяват резултатите. Ангажираност на ръководството с изпълнение на стандартите и подобряване на качеството на обслужването. Наличие на система от показатели за измерване на постигнатите резултати, спрямо дефинираните.

V. критерий: *“Процедура за обжалване и разглеждане на предложения”*

Посочени ли са начините и местата, където могат да бъдат подавани жалби, молби и предложения. Обяснен ли е механизмът, по който се разглеждат подадените жалби, молби и предложения и се изготвя отговор до вносителя.

VI. критерий: *“Задължения на администрацията и очаквания към гражданите”*

Изброени ли са задълженията, които служителите имат при обслужването и какво се очаква от клиентите за изграждане на взаимно доверие и партньорство.

VII. критерий: “Срок на действие на хартата”

Упоменато ли е кога е приета хартата, нейния срок на действие и период на актуализация.

Тези седем критерия, в тяхната съвкупност, представляват надежден инструмент за оценка на утвърдените и прилагани от администрациите на различни нива харти на клиента, а също така позволяват да се извърши косвено сравнение между тях като ги съотнася към типовия модел на харта.

VII. Обзор на хартите на клиента, публикувани в интернет и подбор на най-добрите харти и администрации за изследване

Една от целите на приемането и прилагането на харти на клиента е да се повиши информираността на гражданите за дейността на администрацията и привличането им като ефективен партньор и коректив при административното обслужване. Добрата осведоменост на гражданите предполага до тях да достига информация по различни канали – брошури, листовки, книги, публикации в пресата, предавания в електронните медии и др. Администрацията е пряко заинтересована от широкото разпространение на информация за нейната дейност и в частност за предоставяните от нея услуги. Затова тя осведомява гражданите не само при непосредствения си контакт с тях, но и посредством електронните носители на информация. Задължително условие за функциониране на електронното правителство е администрациите да използват всички възможности на интернет и чрез тях да предоставят достъп до услугите си. Тъй като се намираме на един ранен етап на изграждане на електронното правителство, то не можем да очакваме разгърнат набор от онлайн административно обслужване, но можем да получаваме информация за административните дейности по интернет. Голяма част от администрациите имат изградени интернет страници. Някои от тях са поддържани в ежедневна актуалност, други не се обновяват регулярно.

За нас представляваше интерес по какъв начин и доколко администрациите използват интернет страниците си за популяризиране на своята дейност. Конкретният въпрос, имащ отношение към провежданото изследване беше дали хартите на

клиента са достъпни за гражданите чрез интернет и какво е тяхното конкретно влияние върху качеството на предоставяните услуги.

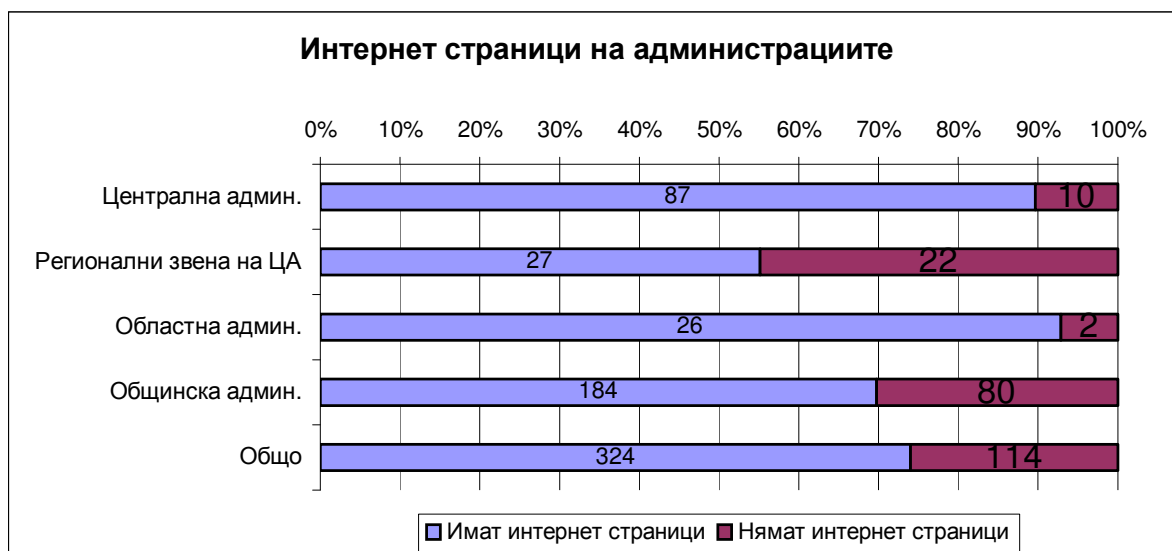
Направихме обстойно проучване на съществуващите официални интернет страници на администрациите от всички нива на управление. За основен източник на информация използвахме Регистъра на административните структури и на актовете на органите на изпълнителната власт, базата данни на общините в България на domino.bg и на сайта на Националното сдружение на общините в Република България, както и търсене в интернет чрез google (приложение 14)

Администрацията у нас се разделя на централна и териториална. Някои от централните администрации изпълняват функциите си чрез свои регионални звена на територията на различните области, а териториалната обхваща областните и общинските администрации.

Съгласно данните от Доклада за състоянието на администрацията за 2004 г. централната администрация има 193 структури, областните администрации са 28, а общините 264. В Регистъра на административните структури едва 146 администрации на централно ниво са посочили интернет адреси. Много от тях не са актуални. Затова в нашата база-данни попаднаха общо 146 администрации на централно ниво, в това число техни регионални подразделения – 49 (Граф. 1). От 97 централни администрации само 10 нямат интернет страници (10,3%), за разлика от регионалните звена, където процентът на нямащите интернет страници е 44,9%. Само две областни администрации не поддържат интернет страници, което съставлява 7,1% от всички областни администрации. Критично е положението на общинско ниво, защото почти една трета от общините (30,3%) нямат интернет страници, а в много от съществуващите информацията не е обновявана с години.

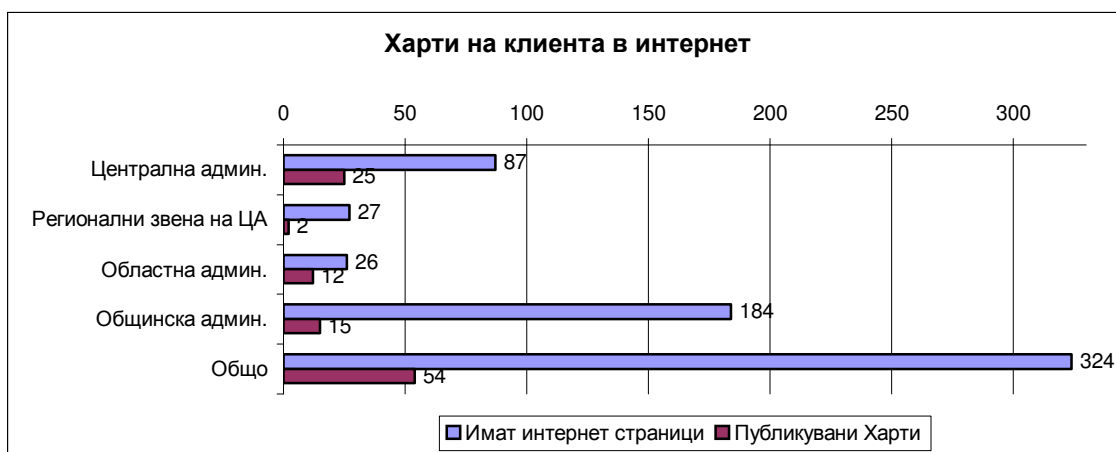
Резултатът от проучването ни за наличие на интернет страници на администрациите показва, че такива имат общо 324, което представлява 74%.

Граф. 1



Следващата ни стъпка беше да разгледаме всички 324 интернет страници на администрации и да открием дали там са публикувани харти на клиента. Само 25 централни администрации имат оповестена прилаганата харта на клиента и само 2 регионални звена (от 27 с интернет страници) използват интернет като информационно средство (Граф. 2).

Граф. 2



По-малко от половината областни администрации (46,2%) информират гражданите за прилагането на харта на клиента в процеса на административното обслужване, а процентът сред общините е нищожен – 8,15%.

Предстоеше ни да проучим всичките 54 налични в интернет харти на клиента, да направим анализ на съдържанието им и да изберем администрациите, прилагащи най-добрите харти, за да бъдат изследвани на практика.

Разработените седем критерия за оценка, на базата на типовата харта, съдържат определен брой елементи, които трябваше да проверим дали са включени в съдържанието на реалните харти, т.е. доколко и в каква степен съдържанието на конкретната харта съответства на всеки един от оценъчните критерии. Използвахме четиристепенна скала за оценка, където с 1 обозначавахме пълно съответствие, с 2 – голяма степен на съответствие, 3 – малка степен на съответствие и с 4 – несъответствие (или непосочени елементи).

В изпълнение на своите задължения за утвърждаване на харта на клиента, администрациите са разработили такива документи, които се различават както по съдържание, така и по обем. Някой от тях са от една страница, а други много детайлизирани. Затова е обяснимо, че по различните критерии регистрирахме различна степен на съответствие. По болшинството от изследваните елементи преобладават оценките за малка степен на съответствие, което означава, че администрациите са се отнесли към изработване на хартите твърде формално. Единствено по критерия *“Задължения на администрацията и очаквания към гражданите”* наблюдаваме увеличаване степеня на съответствие към голяма (приложение 7). Таблицата с оценките на всички изследвани харти на отделните администрации е дадена в приложение 8.

Предвид същността на хартата на клиента, като целяща повишаване на информираността на гражданите и утвърждаване и спазване на стандарти за качество от администрацията, самите оценъчни критерии са с различна относителна тежест. За изследване удовлетвореността на гражданите от предоставяните им административни услуги по-голяма тежест придобиха критериите свързани с качеството на услугите. Такива са спазване правата на клиента, отговорността и отчетността на администрацията в процеса по предоставяне на услугите, възможността за подаване на предложения и жалби и процедурата по тяхното разглеждане, неотклонно следване на поетите задължения от служителите. Водени от това разбиране, ние сравнихме администрациите и ги разделихме по групи – централни, областни и общински. В рамките на групите избрахме хартите на тези администрации, които имаха най-високи показатели по отделните критерии и в частност, тези с най-голяма относителна тежест.

По този начин, във фокуса на предвижданото емпирично изследване попаднаха хартите на клиента и звената за административно обслужване на **Агенцията по заетостта, областна администрация с административен център Велико Търново и общинска администрация Добрич.** (табл. 1)

Табл. 1

Администрация	Цели и дейности на администрация	Информация за услугите	Права на клиента	Отговорност, отчетност и публичност	Процедура за обжалване и разглеждане на предложения	Задължения на администрацията и очаквания към гражданите	Срок на действие на хартата
Агенция по заетостта	<i>Съответства в голяма степен</i>	<i>Съответства в голяма степен</i>	<i>Напълно съответства</i>	<i>Напълно съответства</i>	<i>Съответства в голяма степен</i>	<i>Напълно съответства</i>	<i>Не съответства</i>
Областна админ. Велико Търново	<i>Напълно съответства</i>	<i>Съответства в голяма степен</i>	<i>Напълно съответства</i>	<i>Напълно съответства</i>	<i>Напълно съответства</i>	<i>Напълно съответства</i>	<i>Не съответства</i>
Общинска админ. Добрич	<i>Съответства в малка степен 3</i>	<i>Съответства в голяма степен</i>	<i>Съответства в малка степен</i>	<i>Съответства в малка степен</i>	<i>Съответства в малка степен</i>	<i>Съответства в голяма степен</i>	<i>Не съответства</i>

Резултатите от анализа на съдържанието на хартите, оценката по критериите за съответствие и сравнението показват, че областна администрация Велико Търново е разработила документ, който се доближава най-пълно до типовия модел. Със сходни характеристики е хартата, прилагана в Агенцията по заетостта, а “най-добрата” сред общинските харти – на община Добрич, е с по-малка степен на съответствие на типовия модел. Некоректно е да се прави пряко сравнение между тези избрани харти и съответните администрации, както поради различните услуги, които те предоставят, така и поради факта, че хартата на клиента би могла да оказва влияние на административното обслужване само ако заложените в нея стандарти се спазват от администрацията и по такъв начин гражданите са удовлетворени от услугите.

За да проверим на практика дали хартата на клиента влияе върху административното обслужване посредством прилагане на дефинираните стандарти за качествено обслужване трябваше да се допитаме до гражданите и служителите от звената по административно обслужване. Разработихме анкетна карта за потребителите на услуги, в която основните елементи от типовата харта операционализирахме в конкретни въпроси за познаване на правата на потребителите и дейностите на администрацията, прилагане на стандартите за обслужване, използваните канали за достъп до информация, степента на удовлетвореност от качеството на обслужването (приложение 9). Формулирахме въпроси от затворен тип като посочихме вероятните хипотези за отговор, но

също така, всеки въпрос даваше и възможност на анкетирания да формулира свой отговор, различен от предположените от нас.

За да изследваме другата гледна точка, тази на служителите от звената по предоставяне на административни услуги, подготвихме карта за интервю посредством която целяхме да получим информация от служителите във фронт-офиса за интереса на гражданите към собствените им права като потребители, за техните действия при решаването на конкретен казус, за трудностите, които срещат при работата си, за идеите и инициативите им за подобряване на обслужването на гражданите, за специализираната им подготовка за работа в това звено (приложение 10).

VIII. Изследване на административното обслужване в Агенцията по заетостта, областна администрация Велико Търново и общинска администрация Добрич

На последния етап от нашето проучване на гражданския мониторинг на административното обслужване трябваше да проверим емпирично наличието на връзка между хартата на клиента, с формулираните в нея права на потребителите и административни стандарти за предоставяне на услуги, и степента на удовлетвореност на гражданите от качеството на обслужването. В избраните администрации, съобразно степента на съответствие на прилаганите харти на клиента спрямо типовия модел, проведохме анкета сред гражданите – потребители на услуги и интервюта сред служителите. Целта ни беше наред с общата удовлетвореност на гражданите да проследим дали качеството на предоставяните услуги от всяка конкретна администрация се оценява като съответстващо на установените от самата администрация стандарти, т.е. прилагането на хартата на клиента като фактор за предоставяне на качествено административното обслужване.

Изследването проведохме като анкетирахме гражданите, посетили звената за административно обслужване през един работен ден в последната седмица на месец март. Нашата цел не беше да правим изследване на спецификите на административното обслужване на цялата администрация, затова получените резултати представляват моментна снимка на предоставяните услуги в трите администрации, прилагащи най-добре разписаните харти на клиента.

Участие в изследването взеха 36 граждани. Разпределението им сред трите администрации показва, че административните услуги предоставяни на различни нива се търсят от приблизително еднакъв брой граждани (табл.2), което е признак на съпоставимо еднаквото

ангажиране на различните административни структури в процеса на предоставяне на услуги.

Табл. 2

Администрация :

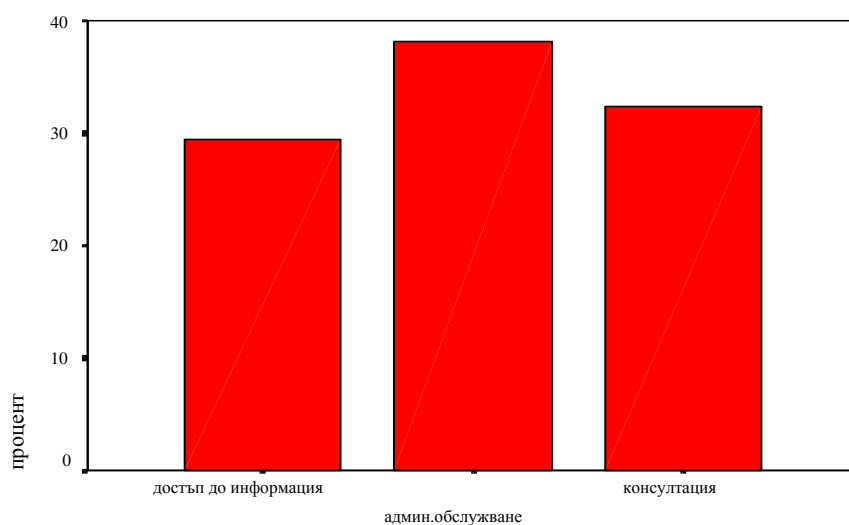
	брой	процент и
централна	14	38,9
областна	10	27,8
общинска	12	33,3
Total	36	100,0

За целите на анализа това съотношение е от голямо значение, защото мнението на гражданите, обслужени от различните администрации има сравнително еднаква относителна тежест в цялостното разпределение на резултатите.

На зададения въпрос запознати ли са с хартата на клиента, където се посочват правата на потребителите и задълженията на администрацията при административното обслужване, доминиращият отговор на анкетирания е НЕ – 72,2%. Въпреки това, те са запознати с основните дейности и функции на администрацията от която са потърсили услугата. 36,1% отговарят, че познават тези дейности и функции, а 55,6% познават някои от тях. Потвърждение на тази собствена преценка е фактът, че всички анкетирани граждани правилно са се обърнали към съответната администрация за получаване на конкретната услуга и не се е наложило те да бъдат пренасочвани към друга администрация, както и да се задейства служебното начало и техния въпрос да бъде препращан по компетентност към друга администрация.

Въпросите по които най-често гражданите се обръщат към администрацията са свързани с търсенето на достъп до информация, консултация по определен въпрос и получаването на някакъв документ, което е същността на административната услуга.

Граф. 3



Какъв тип административна услуга получихте

Тези три основни направления на взаимодействие между администрация и граждани се потвърдиха на практика (граф. 3). Получаването на административна услуга е най-честия повод гражданите да се обръщат към администрацията (38,2%), но достъпът до информация и консултациите, в тяхната съвкупност, показват, че от администрацията се изисква много повече да предоставя информация за дейността си, както и да информира гражданите за начините за разрешаване на техните проблеми.

Тъй като предоставянето на услуги е обвързано с определени срокове, то спазването на срока е възможно да се разглежда като един от показателите за качество на обслужването. От табл. 3 виждаме, че администрацията спазва обявените срокове, а забавяне се получава в единични случаи. Повод за тревога е фактът, че гражданите не са били уведомени за това. Дори и да се е получило забавяне, то поемането на инициативата от администрацията, предупреждението и извинението биха смекчили критиките и повишили взаимното разбиране за причините довели до неспазване на сроковете.

Табл. 3

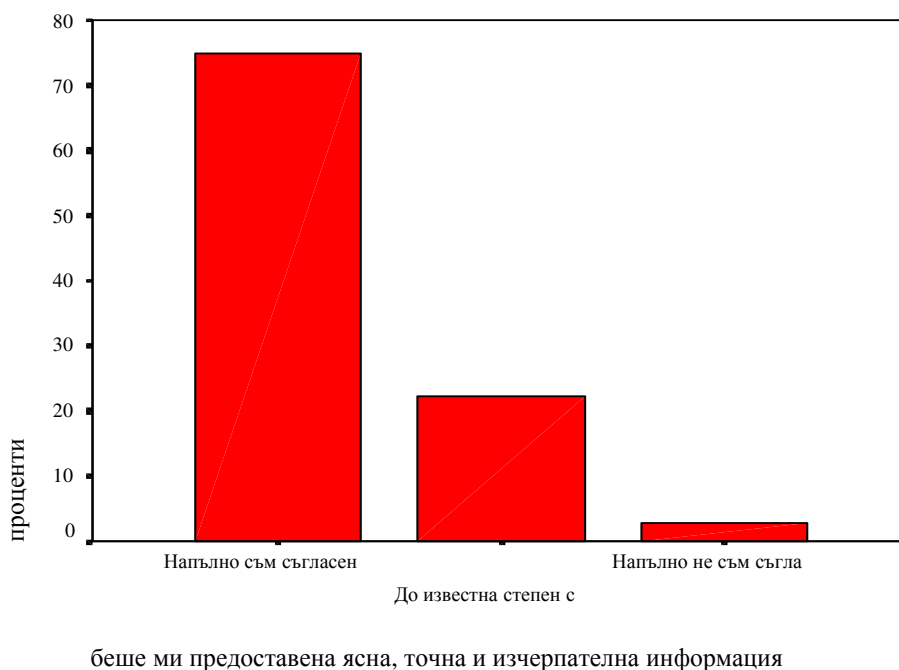
**Исканата от Вас административна услуга
беше ли ви предоставена в законово
определения срок?**

	проценти
Беше предоставена в определения срок	94,4
Беше забавена от администрацията, но не бях уведомен	2,8
Total	97,2
неотговорили	2,8
общо	100,0

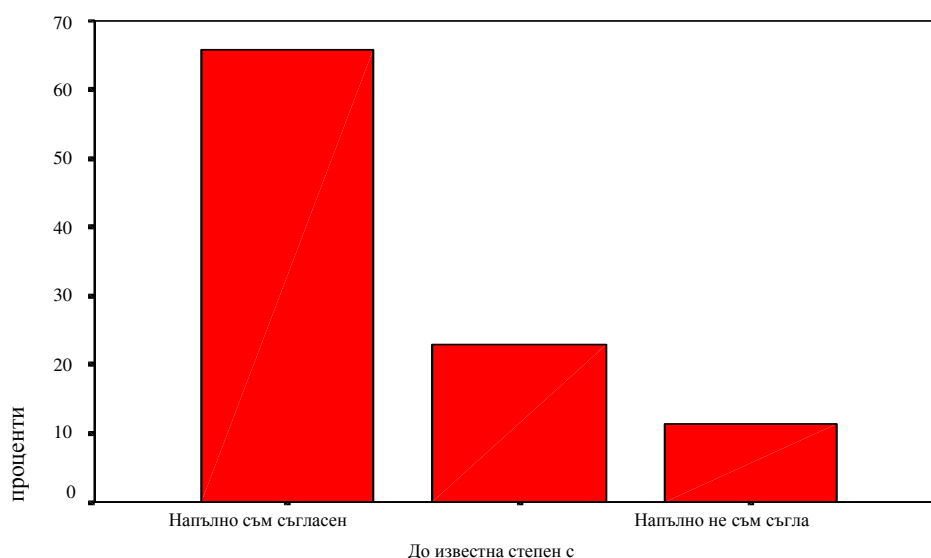
При търсенето на информация и консултациите сроковете са много по-кратки. Дори е препоръчително да се извършват на момента. Затова като показател за тяхното качество е по-подходящо да се използва пълнотата, яснотата и изчерпателността на получената информация. Напълно доволни от предоставената им информация са 75% от анкетираните. С известна степен на критичност, но все пак доволни от получената информация са 22,2% от гражданите (граф. 4). Отново наблюдаваме незначителен процент (2,8%) на неудовлетвореност, което показва, че въпреки полаганите усилия и старание от служителите има необходимост от оптимизиране и прецизиране на консултационните механизми.

Сложността на административните процедури би могла да бъде облекчена като се изработят типови формуляри, които да подпомогнат гражданите при подаване на официални заявления. Това е направено от администрациите и потребителите го оценяват като въведена положителна практика в 88,6% от случаите (граф. 5).

Граф. 4



Граф. 5



Администрацията е разработила типови формуляри

Администрацията е активната страна в процеса на предоставяне на услуги, затова тя има пряк интерес от използването на различни методи и средства, за да достигне актуална и навременна информация до потенциалните потребители. Въпреки, че се намираме във времето на ускорено развитие на информационните технологии, традиционните и най-разпространени методи за предоставяне на информация отново се свеждат до личната и пряка комуникация между гражданина и служителя (табл. 4). Информационният център (33,3%), специализираното гише (16,7%) и личната консултация (13,9%) формират 63,9% от предпочитаните начини за комуникация с администрацията. Електронните средства за комуникация като интернет страница и електронна поща заемат незначителния дял от 16,6%. Те се използват от гражданите по-скоро за получаване на информация и запознаване с необходимите формуляри, а не за получаване на онлайн обслужване поради факта, че изследваните от нас администрации не предоставят такива.

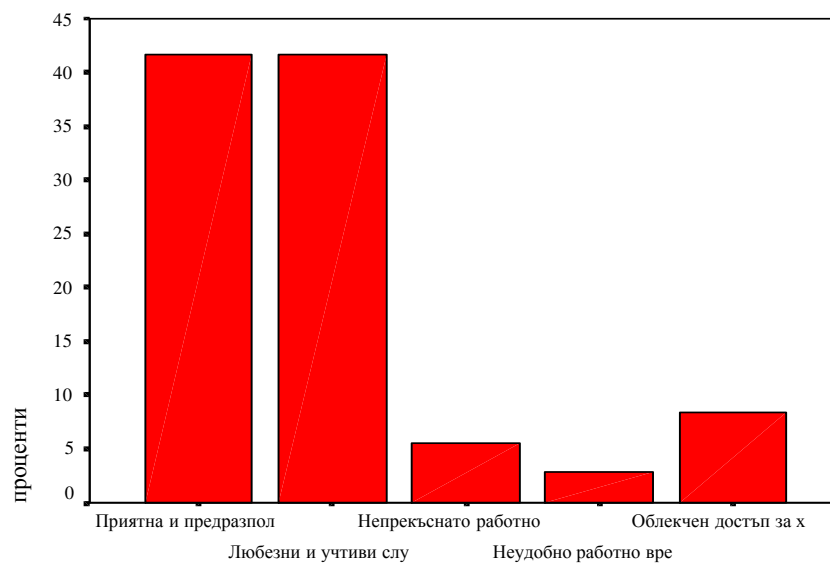
Табл. 4

За различните административни услуги
администрацията предоставя информация чрез:

	проценти
Специализирано гише за административно обслужване	16,7
Информационен център	33,3
Информационни табла	5,6
Брошури	2,8
Лични консултации	13,9
Телефонни консултации	2,8
Поща	8,3
Електронна поща	8,3
Интернет страница	8,3
общо	100,0

Непосредственият контакт със служителите позволява на гражданите да преценят цялостната обстановка в звената по обслужване на клиенти (граф. 6).

Граф.6



Обстановката в звеното за административно обслужване е:

Най-видимите характеристики като приятна и предразполагаща обстановка и любезни и учтиви служители са оценени еднакво и съставляват 83,3% от общата положителна оценка на анкетираните. Забелязва се и положителното отношение (8,3%) към облекчените условия за хора в неравностойно положение. Към работното време гражданите се отнасят много по-критично. Недоволство от организацията на работното време са изразили едва 2,8%, но това е показател, че за някои граждани представлява проблем да отделят от времето си за комуникация с

администрацията в обявените от нея часове и така тя не отговаря на очакванията им.

Разгледаните до момента елементи показваха отношението на гражданите към условията на административното обслужване, които им се показват и предоставят от администрациите. Те оценяваха тези показатели в качеството на пасивни потребители на услугите. В случай, че те са недоволни от някой аспект на обслужването, те имат възможност да възразят. Това се явява специфичен показател за тяхната склонност да заемат активна позиция за отстояване на накърнените си права. На зададения въпрос какво ще предприемат в случай, че са недоволни от обслужването, две трети от всички анкетирани споделят, че ще помолят служителя да поправи нередностите (табл. 5).

Табл. 5

В случай, че не сте доволен от предоставеното Ви административно обслужване, Вие ще:

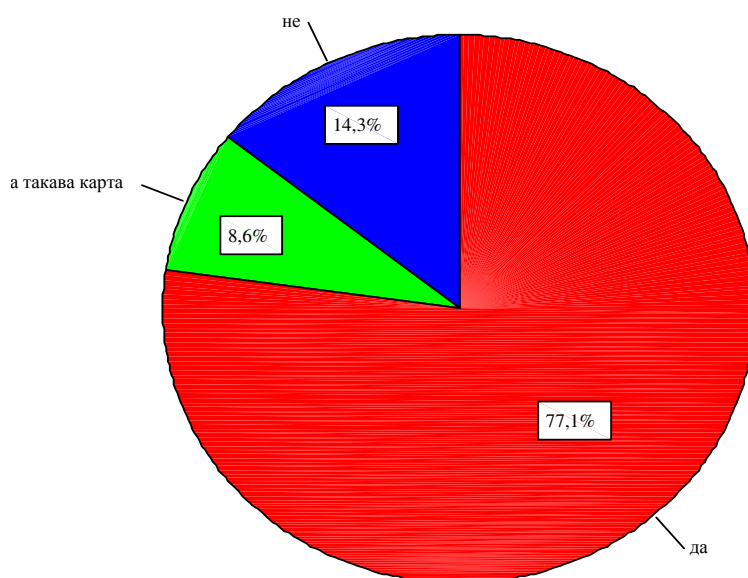
	проценти
Помолите служителите да поправят нередностите	66,7
Подадете жалба до ръководителя на администрацията	8,3
Напишете предложение до ръководителя за подобряване на предопияма да предприемете нищо	2,8
Няма да предприемете нищо	11,1
общо	88,9
неотговорили	11,1
общо	100,0

Един от всеки десети ще се обърне към ръководителя на администрацията с жалба или предложение. Отново един от всеки десет няма да предприеме нищо дори да знае, че може да защити правата си. Тези отговори могат да се интерпретират в две посоки. Първо, гражданите все още се чувстват зависими от администрацията. Те или ще поговорят със служителя и ще се надяват той сам да поправи грешката си или ще се откажат да защитят правата си, като за това ще прехвърлят всички негативи върху некомпетентната администрация. Малка част са тези, които ще тръгнат по линията на “конфронтацията” и ще защитават правата си с риск да предизвикат санкции за служителите. Тази нагласа е особено силно разпространена в малките населени места, където има по-силни лични взаимоотношения между населението. Второ, гражданите не познават правата си и механизмите за тяхната защита от което логично следва отказ от защита или избор на “най-консенсусния” вариант. Допълнителен аргумент към казаното е, че

нито един от анкетираните няма да подаде жалба в съда. Няма да се обърне и към омбудсмана, което е показател за слабото познаване на тази все още нова институция. Гражданите не са склонни да използват и провокативни и морално неприемливи методи като правенето на скандали и използването на връзки за въздействие на служителите. Последното ще благоприятства изграждането на партньорство и доверие между двете страни в контекста на прозрачността и противодействие на корупцията.

Въпреки, че потребителите на административни услуги все още проявяват пасивност при защита на собствените си права, те са склонни да подпомагат администрацията чрез механизмите на обратна връзка и изразяване на мнение по повод на получените услуги (граф. 7). Повече от две трети от анкетираните са попълнили стандартната анкета на администрацията, а на 8,6% е направило впечатление липсата на анкетен лист.

Граф. 7



Всички коментирани резултати показват добро отношение на гражданите към отделните елементи на административното обслужване. Затова комплексната им оценка и удовлетвореността от работата на звената по обслужване е много добра и добра (табл. 6). Тази преобладаващо добра оценка ни интересува как се отнася към всяка от изследваните от нас администрации (табл. 7).

Табл. 6

В каква степен сте доволни/а от предоставеното Ви административно обслужване?

	проценти
много съм доволен	63,9
доволен съм в известна степен	36,1
общо	100,0

Табл. 7

Степен на удовлетвореност * Администрация

% of Total

		Администрация:			общо
		централна	областна	общинска	
степен на удовлетвореност	много съм доволен	36,1%	2,8%	25,0%	63,9%
	доволен съм в известна степен	2,8%	25,0%	8,3%	36,1%
общо		38,9%	27,8%	33,3%	100,0%

Гражданите изразяват много висока степен на удовлетвореност от получените услуги от администрациите на централно и общинско ниво (сумарно 61,1%) за разлика от тези, които им се предоставят на областно (2,8%). И обратно, към обслужването на областните администрации се изразява по-голяма степен на резервираност. Там натрупванията са една четвърт от всичките, които са показали степен на удовлетвореност с известна условност.

Тъй като административното обслужване е двустранен процес, за нас интерес представляваше и мнението на служителите от звената по обслужване на клиенти. Според тях, гражданите се интересуват от правата си и хартата на клиента и се стараят да се запознаят с нея (табл. 8). Много по-малък е дялът на тези, които не се интересуват (5,6%) или търсят информация по конкретен въпрос (11,1%). Това поставя администрацията в благоприятна среда да работят със заинтересувани, информирани и добронамерени потребители на услуги.

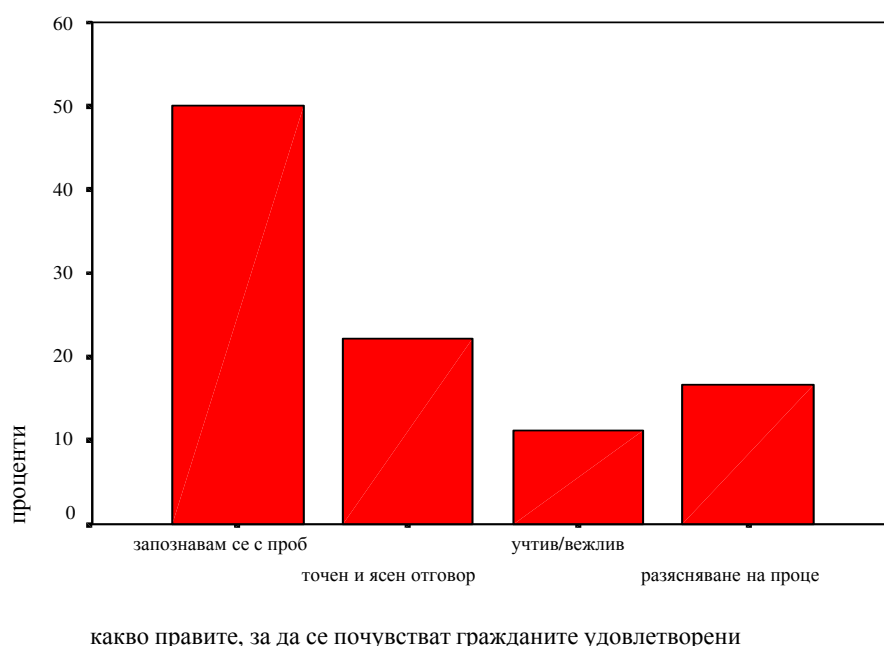
От своя страна, служителите се правят необходимото да се запознаят с проблемите на гражданите (50%), да дадат ясен и точен отговор на запитванията (22,2%), да им разяснят процедурите и сроковете (16,7%) и да бъдат учтиви и вежливи (11,1%), граф. 8. Това са основните задължения, които имат служителите в процеса на обслужване на гражданите. Те също така съставляват елемент от стандартите за качество, приети от администрациите и залегнали в хартите на клиента.

Табл. 8

**интересуват ли се гражданите от
хартата на клиента?**

	проценти
не	5,6
интересуват се от конкретен въпрос	11,1
накои са запознати	50,0
да	33,3
общо	100,0

Граф. 8



Основна трудност, според служителите при предоставянето на услуги е това, че гражданите не познават правата си (27,8%), (табл. 9). Тази зависимост беше констатирана от нас на базата на отговорите на анкетираните граждани. Но от друга страна, самото административно обслужване включва предоставянето на информация и консултации по определени въпроси. Затова е странно, че служителите привиждат като трудност незапознатостта на гражданите със собствените им права. Тяхно основно задължение и мисия е да запознават потребителите на услуги с правата им, като същевременно ги информират и за насрещните задълженията на администрацията. Така наречените “трудни клиенти” също са проблем в работата (16,7%). Основателен е въпросът, не се разглеждат клиентите като “трудни” именно защото не познават правата си.

Табл. 9

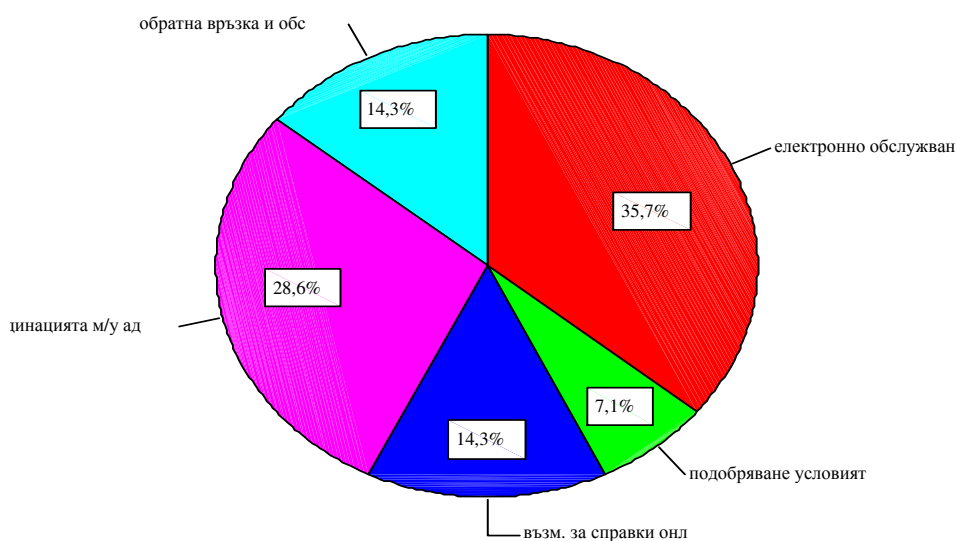
Какви са основните трудности, които срещате в ежедневната си работа по предоставяне на административни услуги?

	проценти
трудните клиенти	16,7
нама оплаквания	5,6
празнота в законодателството	5,6
взаимодействие с др. адм/и	11,1
гражданите не познават правата си	27,8
Total	66,7
неотговорили	33,3
общо	100,0

Другите пречки за работата си служителите виждат в обективни фактори като взаимодействието с други администрации (11,1%) и празнотите в законодателството (5,6%). Особено интересен е отговорът, който обвързва липсата на оплаквания от дейността на служителите с наличието на трудности при нейното изпълнение (5,6%), което ни казва, че за някои от заетите в административното обслужване всичко е наред щом гражданите не се оплакват.

Какво трябва да се направи, за да бъде подобро административното обслужване? Идеите на служителите по отношение на този въпрос са свързани с посочените от тях проблемни области (граф. 9).

Граф. 9



Да се въведе електронно обслужване (35,7%) и възможност да се правят справки в онлайн режим (14,3%), да се подобри

координацията между администрациите (28,6%), да се подобри обратната връзка с клиентите (14,3%) и подобрят условията на работа (7,1%).

Веднъж определили основните трудности и възможностите за подобряване на обслужването, според служителите, то какво може да се предприеме за подобряване на неговото качество. За повече от половината интервюирани служители (55,6%) самото спазване на обявените стандарти се явява достатъчно (табл. 10). 22,2% смятат, че електронните услуги ще допринесат за подобряване на качеството, а според 11,1% идеите на гражданите и отчитането и вземането предвид на резултатите от обратната връзка с тях могат да се окажат фактор, който да спомогне за предоставяне на взаимно приемливи услуги.

Табл. 10

Какви инициативи предприемате, за да прилагате стандартите за административно обслужване и подобрявате неговото качество?

	проценти
спазване на стандартите	55,6
електронни услуги	22,2
анкети/ обратна връзка	11,1
общо	88,9
неотговорили	11,1
общо	100,0

Върху качеството на предоставяните услуги безспорно влияе и професионалната компетентност на заетите служители. Затова е от особена важност те да са обучени и да имат възможност непрекъснато да повишават квалификацията си в областта на своята дейност. На практика, почти всеки втори служител (47,1%) не е участвал в специализирани обучения (табл.11). Най-голям е техният относителен дял в рамките на изследваната областната администрация. Там преобладаващата част от служителите не са преминали съответно обучение. За разлика от тях, сред служителите от централната и общинската администрация преобладават служителите, развиващи професионалните си умения посредством специализирани обучения.

Табл. 11

Участвали ли сте в специализирано обучение за предоставяне на административни услуги на гражданите? * Администрация

% of Total

		Администрация :			общо
		централна	областна	общинска	
участие в специализирано обучение	да	11,8%	5,9%	35,3%	52,9%
	не	5,9%	17,6%	23,5%	47,1%
общо		17,6%	23,5%	58,8%	100,0%

Резултатите от анкетата на гражданите и интервютата на служителите, в най-общи рамки очертават една приемлива картина на предоставяното административно обслужване в изследваните администрации. Предвид факта, че тези администрации бяха подбрани на базата на разработените и прилагани харти на клиента, за нас беше важно дали реалните действия по предоставяне на услуги ще съответства на разписаните стандарти за обслужване. От теоретична гледна точка възможни бяха три варианта: изпълняване на възприетите стандарти, надхвърляне на стандартите или неизпълнение на стандартите.

Въпреки невъзможността за пряко сравнение на хартите на клиента на Агенцията по заетостта, областна администрация Велико Търново и общинска администрация Добрич, съпоставката им спрямо броя и степента на съответствие на изведените от нас критерии за сравнение, откриха относително най-добре разработената харта – тази на областна администрация Велико Търново. Много близко до нея се позиционира прилаганата от Агенцията по заетостта харта. Въпреки, че съответстваше в по-малка степен на идеално типичните критерии, а следователно заявяваше относително по-занижени стандарти за изпълнение, хартата на община Добрич беше най-добре разписаната в групата на общинските администрации и затова беше включена в изследването.

На базата на проведеното емпирично изследване в подбраните администрации ние наблюдавахме на практика трите възможни варианта за съответствие на реално предоставяните услуги спрямо собствено декларираните стандарти за обслужване от всяка от администрациите.

По всички от изследваните показатели Агенцията по заетостта спазва заявените стандарти. Гражданите изразяват много голяма степен на удовлетвореност от качеството на предоставяните от нея услуги.

Общинска администрация Добрич на практика предоставя административни услуги с много високо качество, което надхвърля заявените от нея в хартата на клиента стандарти. Гражданите оценяват като много добри предоставяните от общината услуги.

На примера на областна администрация Велико Търново, можем да заключим, че за качественото предоставяне на административни услуги не е достатъчно само да бъде разработена и добре разписана харта на клиента със стандарти за обслужване. За да достигне до потребителя качествена услуга, тя трябва да бъде обвързана с организационните и функционални процеси в самата администрация. Въпреки, че административните процеси остават

“скрити” от гражданите, то на изхода тяхната оценка за качеството на услугата е изцяло зависима от тях.

Подробните таблици с отговорите на гражданите и служителите, както и разпределенията им по вид администрации са в приложения 10, 11 и 12.

В края на проекта се проведе конференция за обсъждане на резултатите от проекта, на която присъствяха представители на държавната администрация на централно, регионално и местно ниво, както и представители на заинтересованите неправителствени и бизнес организации. Конференцията протече в открит дух и представителите на институциите споделиха своите виждания за развитието на обслужването, както и стъпките, които ще предприемат, за да гарантират по-голяма прозрачност и включване на гражданите при разработването на хартите на клиента.

IX. Изводи и препоръки

Проведените анализи и изследване в рамките на проекта “Гражданско наблюдение и мониторинг на качеството на административното обслужване в България” ни дават основание да направим изводи в следните области:

По отношение Хартите на клиента

- Огромна част от администрациите нямат разработени харти на клиента или те не са достъпни в интернет;
- Утвърдените харти са твърде разнообразни;
- Администрациите разработват харти на клиента по задължение, а не ги разглеждат като инструмент за повишаване на качеството на обслужването;
- Формално се следват общите стандарти за качество на административното обслужване;
- Администрациите не разработват собствени стандарти за административно обслужване;
- Администрациите разработват харти на клиента без да се стремят да привличат гражданите като активна страна и коректив;
- Веднъж разработени, хартите на клиента не се обновяват и актуализират.

По отношение спазване на утвърдените стандарти за административно обслужване

- Администрациите не се стремят да залагат по-високи стандарти за обслужване;
- Няма разработени или публично оповестени показатели за измерване качеството на предоставяните услуги;
- Служителите не са достатъчно мотивирани, за да инициират дейности, водещи до подобряване на обслужването;
- Администрациите използват възможността за изследване мнението на гражданите чрез анкети, но резултатите от тях не са публични;
- Администрациите не публикуват информация за изпълнение на стандартите за административно обслужване.

По отношение гражданския мониторинг на административното обслужване

- Администрациите са разработили хартите на клиента без консултации и участие на потребителите на услуги;
- Гражданите се интересуват от правата си като потребители на административни услуги, а не от възможността да партнират на администрацията за подобряване на обслужването;
- Гражданите трябва да бъдат привлечени и насърчени да бъдат коректив на администрацията, а не пасивни потребители.

Възможни действия

- Във всички администрации да се разработят, утвърдят и прилагат Харти на клиента с активното участие и партньорство на граждански организации;
- Хартите на клиента да бъдат популяризирани по различни начини в т.ч. по интернет;
- Да се създадат асоциации на потребителите на административни услуги;
- Администрацията да бъде открита за мониторинг от граждански наблюдатели на административните процеси;
- Препоръките от гражданските наблюдения да получат широка публичност и да бъдат възприети в практиката по административното обслужване;
- Периодично да се организират дискуссионни форуми за обсъждане на партньорските взаимоотношения на

различните администрации и асоциациите на потребителите на административни услуги;

- Администрациите да въведат и прилагат механизми за стимулиране на служителите в звената за административно обслужване.

Председател на УС на ПОДС

Габриела Бакалова



А Н А Л И З

НА ЗАКОНОДАТЕЛСТВОТО,

СВЪРЗАНО С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

I. Преглед на законодателството и на ненормативните актове в сферата на административното обслужване в Република България

1. Закон за административното производство (Обн., ДВ, бр.90 от 13.11.1979 г.)

Законът за административното производство (ЗАП), макар и стар като нормативна уредба, е основният закон, уреждащ административното производство като цяло, доколкото Административнопроцесуалният кодекс, който ще инкорпорира в себе си правната материя на ЗАП, все още не е приет.

Като основен предмет на правна уредба ЗАП разглежда процедурата във връзка с индивидуалните административни актове. Въпреки това, в него намират своето място принципни въпроси, свързани въобще с работата на администрацията, като: компетентен орган, срокове, мълчалив отказ, мълчаливо съгласие и други, които касаят и областта на административното обслужване.

Затова, съобразяването с нормите на ЗАП е от особено значение при предоставянето на услуги от страна на органите на изпълнителната власт и администрациите им, включително и по отношение дейността във връзка с административното обслужване.

В ЗАП са предвидени основополагащи принципи за работата на администрацията като:

- принцип на по-благоприятните мерки за гражданите и организациите – чл.4;
- принцип на безплатното производство – чл.5. Има възможност и за изключения – когато това е изрично предвидено със закон;
- принцип на материалната, местна и функционална компетентност на административния орган – чл.6, ал.1;

- самостоятелност на административния орган – чл.6, ал.3;

Като изрично основание за откриване на административно производство по издаване на административен акт са предвидени **устната или писмена молба** на гражданин или организация – чл.7, ал.1. От това се налага изводът, че дори през далечната 1979 г. българският законодател е възприел идеята за обвързаността на администрацията с неформална молба, каквато е устната. По този начин се улеснява достъпът на гражданите до административните дейности, каквито са и тези по издаване на индивидуални административни актове. Последните са дефинирани в чл.2 от ЗАП като такива актове на определени органи на изпълнителната власт (които се подпомагат от своята администрация), с които се **създават права или задължения или се засягат права или законни интереси на отделни граждани или организации, както и отказите от издаване на такива актове.**

Особено важно е изискването за уведомяване на **заинтересуваните граждани и организации** за започване на административното производство. По този начин се осигурява правото на тези субекти да отстояват своите права и законни интереси в административното производство още на един начален етап – при започването му.

Друг принцип, който е в интерес на гражданите и организациите е **препращането по компетентност** (чл.8) на преписката, когато административният орган установи, че не е компетентен по нея. По този начин, чрез служебното начало, административните органи улесняват гражданите и организациите, като вместо тях сезират компетентните по конкретния случай органи.

Принципите на **отвод и самоотвод** на длъжностни лица (чл.9) са гаранция за законно, обективно и безпристрастно административно производство. При заинтересуваност на длъжностното лице от администрацията от изхода на административното производство или дори при наличието на отношения с участници в производството, пораждащи основателни съмнения в безпристрастие, длъжностното лице трябва да се отстрани или самоотстрани от случая. Възможност за това искане може да прави и всеки един участник в производството, като това е една допълнителна гаранция за спазване на този принцип.

Една правна възможност, която предоставя на гражданите и юридическите лица улеснен достъп до административните дейности е **упълномощаването в административното производство.** Доколкото законодателят се е изразил много общо, няма никаква пречка (а и практиката на администрацията е такава) да се

упълномощават съпрузи, близки, роднини и други лица. Най-общо това се постига чрез упълномощаването на адвокат, като по този начин разпоредбата на чл. 10 от ЗАП е в съзвучие с конституционните принципи на Правова държава и Върховенство на закона. Този синхрон на законовата норма е с разпоредбата на чл.134 от Конституцията на Република България – адвокатурата подпомага гражданите и юридическите лица при защитата на техните права и законни интереси. Законосъобразното развитие на каквото и да е административно производство, включително и това по административно обслужване, е основна гаранция за защита правата и законните интереси на гражданите и юридическите лица в една Правова държава.

Принципът на **обективната истина** в административното производство е намерил своето систематично място в чл.11, ал.1 от ЗАП. Административният орган е длъжен да изясни всички факти и обстоятелства от значение за случая. Нещо повече – трябва да се имат предвид обясненията и възраженията на всички заинтересувани граждани и организации.

Административното производство се развива на основата на всички **допустими и съотнесими доказателства и доказателствени средства**, освен ако няма изрични законови изисквания за определени начини и средства – чл.11, ал.2.

Улесненият достъп до административното производство, както и доверието към добросъвестността на участниците в него се изразяват в невъзможността на административният орган да откаже приемането на **писмена декларация, с която се установяват факти и обстоятелства от значение за случая**. Законодателят е доразвил този принцип, като отчита и евентуалната забава на компетентните органи и приема, че такава декларация е допустима дори когато за факти и обстоятелства е нужен официален документ, но такъв не издаден на заявителя в определения за това срок. По този начин публичната услуга или административното производство не могат да бъдат предопределени или възпрепятствани от евентуално бездействие или забава, които биха накърнили правата или законните интереси на гражданина или юридическото лице.

При динамично развиващото се българско законодателство в областта на административното обслужване срокът, предвиден в чл.13, ал.1 от ЗАП създава множество противоречиви тълкувания. Законодателят е предвидил още през 1979 година изключително кратък срок, дори когато административното производство е започнало по молба на лицето. Издаването на акта трябва да стане **най-късно 7 дни от постъпването на молбата**. Действително, Законът за административното производство е общ и по-стар по

отношение на специалните и по-нови закони, уреждащи материята на административното обслужване. Те предвиждат по-дълги срокове, отчитайки реалността – динамиката на икономическия живот и на процесите в гражданското общество. Няма спор, че законосъобразните актове и действия следват по-новото и специално законодателство. Въпреки това, при добра организация на работа на администрацията, дори и изглеждащият прекалено къс 7 дневен срок би могъл да бъде спазван.

Всъщност, следващите алинеи на чл.13 от ЗАП предвиждат толкова много изключения, които удължават срока до 1 месец и дори и след това, че при една реална ситуация администрация би могла да оправдае издаването на акта в едномесечен срок с някои от предвидените в тези норми основания за това – събиране на нови доказателства; предоставяне на възможност на други лица да се защитят; съгласието или мнението на друг орган и т.н.

Дълго време в българското административно законодателство господстваше принципът на **мълчаливия отказ** – чл.14, ал.1 от ЗАП. Това обаче доведе до една недобра практика, която приемаше за нормална ситуация непознаването на административните органи в определения от закона срок. Именно поради тази причина, с оглед дисциплиниране на администрацията, а също и с оглед на предоставяне на по-добро и качествено обслужване на гражданите и юридическите лица, през 2003 година законодателят създаде нова алинея 3 на чл.14 от ЗАП, която въведе принципа на **мълчаливото съгласие**. Действително, към настоящият момент този принцип действа само при условията и случаите, предвидени от Закона за ограничаване на административното регулиране и административния контрол върху стопанската дейност, но това е една дисциплинираща мярка за административното производство, защото преобръща парадигмата.

Сериозна гаранция за защита на правата и законните интереси на гражданите и юридическите лица е изискването административният акт, съответно – отказът от издаването му да се **съобщават в тридневен срок** от издаването му на всички заинтересувани лица, включително и на тези, които не са участвали в производството – чл.17, ал.1 от ЗАП. Това става по ред, предвиден в ал.2 от същия текст – чрез устно уведомяване, отделно съобщение, специално табло или по друг обичаен начин.

Отстраняването на допуснати непълноти и поправянето на очевидни фактически грешки в акта, от органа, който го е издал също подсигурият законосъобразно и ефективно административно производство, в интерес на закона и заинтересуваните лица.

В ЗАП детайлно са уредени правилата относно обжалването на административните актове по административен и съдебен ред, както и изпълнението на влезлите в сила актове, като са предвидени всички гаранции за правото на защита на правата и законните интереси на гражданите и юридическите лица.

Следва да се отбележи, че когато закон, уреждащ административни производства, включително и във връзка с административното обслужване не урежда изрично дадена материя, се прилагат **субсидиарно (заместващо)** правилата на ЗАП, като общ закон по отношение на административните производства.

2. Закон за Върховния административен съд (Обн., ДВ, бр.122 от 19.12.1997 г.)

Законът за Върховният административен съд (ЗВАС) възстановява напълно принципите на административното правораздаване, следвайки конституционната норма на чл.125 от Конституцията на Република България, която постановява, че Върховният административен съд осъществява върховен съдебен надзор за точното и еднакво прилагане на законите в административното правораздаване, а също и се произнася по спорове за законността на актовете на Министерския съвет и на министрите, както и други актове, посочени в закона. По този начин изцяло се материализират принципите за единство и взаимен контрол между трите вида власти при разделението на същите, както и Върховенството на закона.

В предмета на съдебния контрол на Върховния административен съд са жалби против актове на Министерския съвет; министър-председателя; заместник министър-председателите; министри; ръководители на други ведомства, непосредствено подчинени на Министерския съвет; актовете на областните управители; и други – чл.5 от ЗВАС.

Гаранция за защита на правата и законните интереси на гражданите в процеса на съдебната проверка е точното ѝ дефиниране – чл.12 от ЗВАС. Основанията за **отмяна на административния акт** са: липсата на компетентност на органа, който го е издал; неспазване на установената форма на акта; съществени нарушения на административнопроизводствените правила; противоречия с материалноправни разпоредби (противоречия с приложимия по случая закон); несъответствие на акта с целта на закона. Именно тази задълбочена проверка е допълнително институционално обезпечение за едно

законосъобразно административно производство, включително и по отношение на административното обслужване, когато същото приключва с издаването на административен акт.

Краткият срок (**3-дневен**) в който органът, чиито акт се обжалва е длъжен да препрати жалбата заедно с цялата преписка до Върховния административен съд, като уведоми за това жалбоподателя показва стремежът на законодателя към едно бързо и дисциплиниращо производство във връзка с бъдещия съдебен контрол.

Още една гаранция за правото на защита на гражданите и юридическите лица, включително и при висшия съдебен контрол е нормата на чл.21, ал.1 от ЗВАС, която предвижда съдът да уведомява и непосочени в жалбата заинтересувани лица относно образуването на делото пред Върховния административен съд.

3. Закон за предложенията, сигналите, жалбите и молбите (Обн., ДВ, бр.52 от 4.07.1980 г.)

Още в преамбюлт на Закона за предложенията, сигналите, жалбите и молбите (ЗПСЖМ) е посочена целта му – да осигури участието на гражданите в социалното управление. Тази цел е конкретизирана и чрез желанието гражданите непосредствено да въздействат във всички сфери на социалното управление за повишаване качеството и ефективността в неговата дейност. При съвременната ситуация, прилагайки историческо тълкуване, тази цел би трябвало да бъде интерпретирана като възможност на гражданите да изискват по-качествени услуги от органите на държавната власт и администрацията.

По отношение на административното обслужване ЗПСЖМ намира и днес своето сериозно място, тъй като той дефинира предложенията, сигналите, жалбите и молбите на гражданите като „незаменим източник на информация”. „Разкриването на недостатъците в дейността на държавните органи” (и техните администрации), както и “предлагането на мерки за усъвършенстването” на дейността са онези критични индикатори, които наричаме „обратна връзка”.

Именно поради тези причини в чл.1 от ЗПСЖМ предложенията, сигналите, жалбите и молбите на гражданите са разгледани и в двата им аспекта – на средство за усъвършенстване на дейността на държавно управление, но и на **защита на правата и законните интереси на гражданите.**

От гледна точка на административното обслужване особено внимание изисква нормата на чл.3 от ЗПСЖМ. Тя постановява, че органите на държавна власт са длъжни да **създават условия за осъществяване на правото на гражданите да правят предложения и да отправят сигнали, както и да подават жалби и молби**. Така се дефинира едновременно и инструмента, и предмета. Инструмента може да се търси в създаването на условия за гражданите, а често те се оплакват именно от липсата на такива условия. Затова, посочената законова норма е особено важна за административното обслужване като процес.

Фундаментален принцип е **забраната за преследване** заради предложение, сигнал, жалба или молба – чл.4 от ЗПСЖМ. По този начин законодателят осигурява на гражданина една правна и фактическа сигурност относно неговите права и законни интереси, въпреки изразеното по какъвто и да е начин становище или мнение до държавен орган или администрацията му.

ЗПСЖМ изрично предвижда определени принципи, които държавните органи и администрациите им трябва да спазват (чл.6):

- срочност при работата (спазване на установените срокове);
- обективност;
- законосъобразност.

При действително установяване на нарушения по отношение на права и интереси на гражданите е предвидено отстраняването на нарушенията и привличане към отговорност на виновните длъжностни лица. Основанието за това е категорично – за нарушени на закон. По-интересното обаче е, че законодателят през далечната 1980 година е предвидил и други основания от субективно естество, които могат да доведат до съответната отговорност на служител от администрацията. Това са: **прояви на бездушие, формализъм и бюрократизъм** в работата. При все още действащият ЗПСЖМ, от гледна точка на оплакванията на гражданите по отношение на някои случаи на административно обслужване, тези законови основания биха могли да бъдат приложени с пълна сила.

Безплатното производство, предвидено в чл.10 от ЗПСЖМ осигурява открит достъп на гражданите за осъществяване на „обратната връзка” с държавните органи и техните администрации, като едновременно улеснява административното обслужване и създава условия за получаване на предложения за подобряването му и сигнали за недостатъците му.

Първата фаза на административното обслужване – **регистрацията на предложенията, сигналите, жалбите и молбите** е изрично дефинирана в чл. 12, ал.1 от ЗПСЖМ. Специфичното тук е, че законодателят приравнява различните форми на подаваните от

гражданите горепосочени документи, били те писмени, устни или подадени по друг начин. Това очевидно улеснява достъпа на гражданите до администрацията, като тежестта за **регистрацията и движението** на тези документи е задължение на администрацията, защото те трябва да бъдат третирани **по един и същ ред**. Алинея 2 от същата норма предвижда едно изключение – когато се изисква писмена форма, на подателя се дават **съответните разяснения**. Това само по себе си представлява административно обслужване, защото по същността си то е разяснение на законовите изисквания.

Подсигуряването на действителната „обратна връзка” между органите на държавна власт и техните администрации - от една страна, и гражданите – от друга страна е закрепено чрез нормата на чл.13, ал.1 от ЗПСЖМ. Дори подателят да е посочил неправилен адресат, **не по-късно от седем дни** некомпетентният орган препраща на компетентният такъв съответните жалба, сигнал, предложение или молба. Единственото изключение за непрепращането (ал.2) е когато има данни, че въпросът е отнесен и до компетентния орган. Така пък се постига принципът на административна икономия.

За съжаление, налице е практика на администрацията, при която се влиза в директна колизия със законови норми. Упорито и постоянно е нарушавана нормата на чл.15 от ЗПСЖМ, макар същата да е категорична. Тя постановява, че сигнали и жалби не могат да се решават от органите и лицата, **срещу чиито действия са подадени**. Дори и когато се касае за административно обслужване, съответния ръководител често възлага именно на тези лица, срещу които е налице оплакване, да изготвят отговора до гражданина. Получава се „капсулиране” на администрацията сама в себе си, от което страда както нейната ефективност, така и административното обслужване на гражданите по конкретния случай и в по-общ план въобще.

Задълженията на органите на държавната власт (естествено – и на администрациите им) е да **насочват гражданите и да им разясняват техните права и задължения** – чл.16 от ЗПСЖМ. При неудовлетворяване на претенциите на гражданите, които са незаконосъобразни, неоснователни или обективно невъзможни, **се посочват съображенията за това**.

Формирането на решение по подадени жалба, сигнал, предложение или молба следва логически общите правила на ЗАП – изясняване на случая, обсъждане на обясненията и възраженията, установяване на факти и обстоятелства. Това е предвидено в ал.ал.1-3 на чл. 17. От особена важност обаче както за цялата дейност на администрацията, така и в частност относно административното обслужване е разпоредбата на чл.17, ал.4 от ЗПСЖМ. Тя

постановява, че **по анонимни сигнали не се образува производство**. Логически, нормата намира основание първо в липсата на конкретизация на лицето, което примерно търси някаква форма на административно обслужване. Второто основание е невъзможността да се изискат допълнителни доказателства, да се поправят недостатъци на жалбата или молбата. Но третото основание се корени в принципа на добросъвестност – никой не може да черпи права от недобросъвестното си поведение. Прикриването на самоличността в едно правово и демократично общество е всичко друго, но не и добросъвестност.

Сериозно практическо приложение намира и нормата на чл.39 от ЗПСЖМ. Тя урежда един специфичен, но и често срещан феномен – **повторно подаване на жалба или сигнал по въпрос, по който има решение**. Законната разпоредба постановява, че в такива случаи повторно подадените жалби или сигнали не се разглеждат, а се връщат на подателя, като на същия се съобщават и основанията за това. Единственото изключение за разглеждането им е ако същите се основават на нови факти и обстоятелства.

От гледна точка на административното обслужване цитираната норма е пряко приложима. Тя материализира в себе си принципа на икономия – на време, човешки ресурси и бюджетни средства. Администрацията действа в условията на обвързана компетентност, но би била изцяло неефективна за обществото, ако е ангажирана с един и същ конкретен случай, при положение, че вече е взела отношение по него. Затова чл.39 от ЗПСЖМ съвместява в себе си баланса между обществен и частен интерес, проектиран в прецизираната ангажираност на държавните органи и техните администрации.

Разпоредбата на чл.46, ал.ал.1 и 2 от ЗПСЖМ предвиждат създаването на **специализирана служба или определянето на конкретен служител** за работа с постъпилите предложения, сигнали, жалби и молби. Този подход улеснява значително административното обслужване на гражданите, тъй като създава условия за изключителна ангажираност на определени структури и служители с тази дейност.

Интересно е законодателното разрешение на чл.47, ал.1 от ЗПСЖМ, което категорично постановява в тези специализирани служби да се назначават **лица с юридическо образование**. Изключение от този принцип се допуска при липса на кандидати с такова образование. Изискването за такова образование очевидно е свързано със задължението на администрацията да разяснява на гражданите техните права и законни интереси и да ги насочва към начините на материализирането им.

В ЗПСЖМ детайлно са разгледани както отделните производства във връзка с постъпилите предложения, сигнали, жалби и молби, така и контролът за работа по тях.

4. Закон за административното обслужване на физическите и юридическите лица (Обн., ДВ, бр.95 от 2.11.1999 г.)

Със Закона за административното обслужване на физическите и юридическите лица (ЗАОФЮЛ) се определя детайлната правна уредба на реда за организиране на административното обслужване, както и производствата по по извършване и по обжалване на отказите да бъдат извършени административни услуги – чл.1 от ЗАОФЮЛ. Все пак, нормата поставя условие – „доколкото в друг закон не са установени особени правила”. По този начин, ЗАОФЮЛ се явява общ закон за цялостната материя по отношение на административното обслужване, но се явява едновременно и специален закон по отношение на административното производство въобще, където общ закон е ЗАП.

В чл.2 на закона е дефинирано понятието „административно обслужване”. Това е всяка дейност по извършване на административни услуги от органите на изпълнителната власт или други държавни органи в предвидените в закон случаи, както и дейността по извършване на административни услуги от организации, овластени за това от закон. По този начин законодателят предполага възможността за аутсорсинг на административно обслужване от публичната власт на неправителствения сектор. Също така е предвидено административни услуги да се извършват и от организации, предоставящи обществени услуги (образователни, здравни, водоснабдителни и други).

По смисъла на чл.3, ал.1 от ЗАОФЮЛ, административна услуга е:

- издаването на актове, с които се установяват **факти** с правно значение;
- издаването на актове, с които се признава или отрича **съществуването на права и задължения**;
- извършването на **други административни дейности**, които представляват **законен интерес за физическо или юридическо лице**.

Алинея втора на същия текст изключва от категорията на административните услуги консултациите и експертизите, с **изключение на:**

- консултациите относно **административноправен режим**;

- консултациите относно издаването на административен акт или извършването на друга административна услуга;
- експертизите, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължение на администрация на държавен орган.

Видно е, че законодателят свързва правните режими на ЗАОФЮЛ и на ЗАП, след като изрично посочва като дейност по административно обслужване издаването на актове за съществуване на права и задължения, както и консултации по административноправен режим.

Принципите при извършване на административните услуги (чл.4) са следните:

- законност;
- бързина;
- достъпност;
- икономичност;
- изискване за качество;
- удобство за физическите и юридическите лица.

Допълнителен принцип е въведен в чл.5, ал.1, а изключенията от него – в същата алинея и в ал.2. Принципът е **безплатност на производството по извършване на административна услуга**, а изключенията от него могат да са предвидени в нормативен акт.

В разпоредбата на чл. 6, ал.1 от ЗАОФЮЛ изрично са предвидени **звено в администрацията, в което се подават исканията за извършване на административни услуги; ред за регистрация на подадените искания; вътрешни правила за работа и взаимодействие в съответната администрация по извършване на административните услуги.**

Посочените звена извършват административните услуги в рамките на **работното време** на администрацията.

Редът за извършване на административни услуги се определя в устройствените правилници на администрациите, а за неуредените случаи – във вътрешни правила – чл.7, ал.1.

В ал.2 на същата норма е предвидено, че исканията за административни услуги се подават до **определено звено от общата администрация.**

С оглед на достъпност и информираност е предвидено в ал.3 на чл.7, че държавните органи осигуряват **информация** по въпросите на административното обслужване.

В разпоредбите на чл.9 е предвидено, че по въпросите на административното обслужване в администрацията на изпълнителната власт общото ръководство се осъществява от Министерския съвет, методическото – от министъра на държавната

администрация, а координацията и контрола върху тази дейност по отношение на териториалните поделения на администрацията – от областните управители.

Материята относно **извършването на административните услуги** е уредена в Глава трета на ЗАОФЮЛ. Там е предвидено извършването им да става от **определените за това длъжностни лица от администрациите на държавните органи**. Определянето става с вътрешните актове на съответната администрация. (

Всяко заинтересувано лице може да поиска административна услуга. Искането може да бъде извършено лично или чрез представител, устно или писмено или по друг начин. При устно подаване на искането, трябва да е налице **установен начин за регистрация на устно направени заявления**. По този начин законодателят е дал възможност за много гъвкави форми за искания за административни услуги, които позволяват свободен достъп на гражданите и юридическите лица до администрациите на държавните органи.

В чл.15 на ЗАОФЮЛ са предвидени същите правила за извършване на административни услуги, каквито са и общите правила за издаване на административните актове, предвидени в ЗАП. Именно поради тази причина, двата закона уреждат пълно материята по извършване на административни услуги. При кодифицирането на тази материя в бъдещия Административнопроцесуален кодекс ще се постигне едно систематично и пълно уреждане на правилата. Цитираната норма предвижда изясняване на фактите и обстоятелствата по случая, допустимите начини и средства за установяването им, приемането на писмени декларации от заявителя и други. Новите моменти, за разлика от ЗАП, се коренят в това, че администрацията може да изисква от заявителя **само документите, предвидени в нормативния акт, не може да се изисква известна на администрацията информация, както и не може да се изисква доказването на отрицателни факти**. Тези правни разрешения улесняват в огромна степен достъпа на физическите и юридическите лица до административно обслужване, като намалява административния натиск и премества тежестта за изясняване на случая към администрацията.

Нов, принципен момент е закрепен в чл.16, ал.1 от ЗАОФЮЛ. Там е предвидено, че ако няма определен срок, административната услуга се извършва **при възможност веднага**. Действително, налице е едно обективно условие – „при възможност”. Въпреки това, вместо срок е предвиден момент – веднага. Тълкуването на този термин, при спазване правилата на житейския разум означава, че

администрацията би трябвало да започне веднага работата по процеса на извършване на конкретната административна услуга, да продължи този процес непрекъсваемо, и с приключването му да удовлетвори искането на подателя. Въпреки това, за да дисциплинира администрацията, законодателят е предвидил и краен срок – **не по-късно от 3 работни дни на съответната администрация.**

Извършващият административната услуга се произнася по искане за издаване на акт **най-късно до 7 дни.**

Моментът „веднага” и късите 3- и 7-дневни срокове са съобразени както с динамиката на стопанския и граждански оборот, така и с повишените изисквания от страна на обществото и на бизнеса към предоставящата услуги администрация.

Формите за предоставяне на административни услуги (чл.17, ал.1) могат да бъдат: **устна справка, експертиза, устна или писмена консултация, издаване на удостоверение, схема, чертеж, скица или друг документ, материални действия или в друга подобна форма.**

Извършването на административна услуга се отказва с **мотивиран акт** (чл.18, ал.1), като този отказ се съобщава в **3-дневен срок** на заинтересуваното лице. В чл.19 законодателят приравнява на отказ и случая, когато услуга **не е извършена в исканата форма.**

Непроизнасянето в срок, неопределянето на срок или неосигуряването на време и място за услугата или ненаправено искане за започване на производство също се приемат от законодателя в чл.20 за мълчалив отказ.

В чл.21 изрично е посочено **субсидиарното (заместващо) приложение на ЗАП за неуредените в раздела случаи.**

Глава четвърта урежда материята относно обжалването на отказите за извършване на административни услуги. Запазват се принципите на общото административно правосъдие, уредени в ЗАП и ЗВАС, а именно – обжалване по административен ред (пред ръководителя на администрацията) и по съдебен ред – пред съответните окръжни съдилища, респективно – пред Върховния административен съд.

По този начин, обжалването на актове, действия или бездействия по отношения на производствата по административното обслужване принципно следва правилата и процедурите на общия административен процес, който е уреден в ЗАП и ЗВАС, и който дава сериозни гаранции за право на защита на права и законни интереси на гражданите и юридическите лица.

Следва да се обърне внимание, че законодателят е предвидил доста сериозни административни санкции по отношение на

длъжностни лица от администрацията, които не изпълнят свои задължения във връзка с административното обслужване. Съотнесени към възнагражденията в публичния сектор, предвидените глоби в относителен и абсолютен размер са доста високи, което само по себе си е дисциплинираща администрацията и превантивна по отношение на евентуални служебни задължения законодателна мярка.

5. Закон за ограничаване на административното регулиране и административния контрол върху стопанската дейност (Обн., ДВ, бр.55 от 17.06.2003 г.)

Законът за ограничаване на административното регулиране и административния контрол върху стопанската дейност (ЗОАРАКСД) е една много сериозна законодателна крачка към либерализиране на бизнес-средата в Република България, намаляване на административния натиск и поставяне на администрацията в публична служба на обществото и бизнеса.

В чл.1, ал.2 от закона е дефинирана неговата цел – **улесни и насърчи извършването на стопанската дейност, като ограничи до обществено оправдани граници административното регулиране и административния контрол, осъществявани върху нея от държавните органи и от органите на местно самоуправление.**

В ал.3 на същия текст е дадено определение на административното регулиране – **установяването на нормативни изисквания.**

Административният контрол (ал.4) е определен чрез лимитативно изброени дейности на администрацията като:

- извършване на проверки по документи и на място;
- издаване на лиценз или извършване на регистрация;
- издаване или отказване на разрешения и удостоверения за извършване на отделна сделка;
- прилагане на принудителни административни мерки;
- налагане на административни наказания.

В чл.3 законодателят е подбрал чрез принципите на обществената и икономическа рационалност, като е преценил, че при административното регулиране се вземат предвид: **разходите на лицата за спазване на нормативните изисквания и възможностите за упражняване на ефективен контрол и разходите за него.** По този начин държавните и местни органи и техните администрации би трябвало да правят едни задълбочени и точни анализи, в които се търсят балансите между обществените и

държавни интереси – от една страна, и интересите на бизнеса – от друга. При изготвянето на законопроекти в тази насока задължително се изготвят и мотивирани становища, съдържащи икономически анализ и оценка на въздействието.

Принципът на **законоустановеност на лицензионните и регистрационни режими** е закрепен в чл.4. Само със законов акт могат да бъдат установени режими от подобен характер.

Задълженията на административните органи при упражняването на административния контрол (чл.5, ал.1) са изброени, както следва:

- осигуряване по подходящ начин постоянен и безусловен достъп до всички административни актове и формуляри;
- оказване на съдействие за попълване на документи;
- предоставяне на пълна информация за сроковете, за дължимите такси и методиката за тяхното определяне;
- организиране на дейността по такъв начин, че обслужването да бъде на едно място в едно служебно помещение – нормативно изискване за практическо приложение на концепцията за “едно гише”;
- осигуряване на подходящо работно време.

В разпоредбата на чл.6 е предвидена една прозрачност на административните органи, чрез **своевременно публично огласяване на провежданата политика и създадената практика по прилагане на нормативните актове**, свързани с административното регулиране и административния контрол върху стопанската дейност.

Допълнително улеснение за бизнес-средата е забраната да **изисква повторно отстраняване на нередовности и/или предоставянето на допълнителна информация.**

По отношение на лицензионните режими по същественото е, че когато е ограничен броят на лицензите, **лицензиращият орган е длъжен да обяви публично конкурс или търг – чл.13.**

При регистрационните режими спецификата се изразява в публичен регистър на лицата, изпълнили нормативните изисквания и издаване на удостоверения за това – чл.15 от ЗОАРАКСД.

С оглед на задълженията на публичната администрация и добросъвестността на бизнес-субектите в чл.17, ал.1 е изрично закрепена забраната **регистриращият орган да изисква информация за спазването на изисквания, които не са нормативно установени.** Този подход премахва бюрократичния произвол, либерализира бизнес-условията и ограничава възможностите за корупционни практики.

Правилата относно последващия контрол върху стопанската дейност също са съобразени с баланса между обществения и частен интерес. Правилата относно проверката на място са регламентирани в закона чрез гаранции за обективност и безпристрастност – присъствие на проверявания или на лица, които работят за него – чл.20, ал.1. В чл.21 са предвидени дисциплиниращи администрацията изисквания към проверката – **обем, продължителност и честота, които не обременяват ненужно проверяваните лица и са достатъчни за постигане целите на закона.**

Производството по издаване на разрешения и удостоверения и получаване на уведомления при извършване на отделни сделки или действия също е детайлно разписано в закона. Именно тук, в чл.28, ал.1 от ЗОАРАКСД законодателят въвежда принципно концепцията за **мълчаливо съгласие**. В ал.2 е разяснено, че мълчаливото съгласие е налице, когато административният орган не е изпратил до заявителя уведомление за отказ до изтичане на срока за произнасяне. От гледна точка на административното обслужване огромен практически ефект има законово дефинираното доказване относно това мълчаливо съгласие – **с копие от заявлението и поставен върху него входящ номер, удостоверяващ постъпването му в деловодството на административния орган. Мълчаливото съгласие може да се доказва и по всички други допустими от закона начини и средства – ал.3.**

Практическо улеснение с оглед на евентуалното административно обслужване по тези режими е възможността искащият разрешението или удостоверението да извърши сделката или действието, като писмено уведоми за това органа, и последният не се е произнесъл с решение в 14-дневен срок от получаване на уведомлението.

Административнонаказателните разпоредби на ЗОАРАКСД предвиждат глоби в изключително високи размери, които дисциплинират администрацията, в чиито задължения са режимите по същия закон. За нарушение или неизпълнение на служебните задължения в срок, определените в закона размери на глобите достигат в максималния си размер почти колкото една годишна работна заплата в публичния сектор, което е сериозна гаранция за спазването на правилата за издаване на актове и извършване на дейности по административно обслужване по този закон.

6. Закон за администрацията (Обн., ДВ, бр.130 от 5.11.1998 г.)

Законът за администрацията (ЗАдм.) освен множество въпроси свързани със структурата на администрацията и длъжностите в нея урежда и такива, които се отнасят към основните принципи на организация на дейността на администрацията. Тази материя има пряко приложение към административното обслужване.

В чл.2 на ЗАдм. са изброени принципите, от които се ръководи администрацията при осъществяване на своята дейност:

- законност;
- откритост;
- достъпност;
- отговорност;
- координация;
- **задължение за предоставяне на информация на гражданите и юридическите лица;**
- **задължение за даване на отговор на гражданите и юридическите лица на отправени от тях запитвания, молби, жалби, предложения и сигнали.**

Именно с оглед на административното обслужване на гражданите и юридическите лица, в закона са предвидени структури, в чиято дейност преимуществено се включват контактите с тези лица – „Канцелария” и „Връзки с обществеността”, предвидени в частта на общата администрация. В специализираната администрация такива звена се създават според предмета на дейност на конкретната администрация.

Законът за администрацията, чрез декларираните в него принципи на работа на администрацията концентрира, макар и в малко на брой и общи норми и дейността по административното обслужване на гражданите и юридическите лица.

7. Закон за държавния служител (Обн., ДВ, бр.67 от 27.07.1999 г.)

Законът за държавния служител (ЗДсл.), макар и да има за предмет преди всичко служебните правоотношения («държавната служба») съдържа в себе си норми, които пряко касаят административното обслужване на гражданите и юридическите лица. Такива разпоредби са:

- спазването и защитата на правата, законните интереси и свободите на гражданите при упражняване на държавната служба от държавния служител – чл.4, ал.1, т.2;
- **законност и отговорност**, като два от принципите за изпълнение на държавната служба – чл.18;

- произнасяне без забава по искането на гражданите – чл.20, ал.1;
- точно и своевременно удовлетворяване на законосъобразните искания на гражданите и съдействие за признаването на техните права и законни интереси - – чл.20, ал.1;
- забрана за прояви на грубост, невъзпитание и неуважение към гражданите в процеса на административното им обслужване – чл.20, ал.3;
- спазване на установеното работно време и използването му за изпълнение на възложените задължения – чл.23;

Именно във връзка със задълженията за предоставяне на услуги, включително и чрез административното обслужване, като изрично основание за налагане на дисциплинарна отговорност по отношение на държавен служител, законодателят е предвидил **«нарушения на задължения спрямо гражданите»** - чл.89, ал.2, т.4 от ЗДсл. Тези задължения са във връзка с бързината на обслужването, удовлетворяване на законосъобразните искания и съдействия за признаване на права и свободи, както и забраната за прояви на грубост, невъзпитание и неуважение към гражданите в процеса на административното обслужване.

Освен това, в чл.101, ал.1 от ЗДсл.е предвидена и имуществена отговорност на държавния служител за вредите, които е причинил на гражданите чрез незаконосъобразни действия или бездействия при или по повод изпълнение на служебните му задължения.

8. Закон за достъп до обществена информация (Обн., ДВ, бр.55 от 07.07.2000 г.)

Законът за достъп до обществена информация (ЗДОИ) урежда отношенията, свързани с правото на достъп до обществена информация. Терминът “обществена информация” е дефиниран още в нормата на чл.2 от закона – всяка информация, свързана с обществения живот в Република България и даваща възможност на гражданите да си съставят собствено мнение относно дейността на задължените по закона лица (държавни органи; органи на местно самоуправление; други публичноправни субекти; лица, чиято дейност се финансира от държавния бюджет; средствата за масова информация). Чрез така посочената цел на закона се осигурява приложението на конституционната норма на чл.41 от Конституцията на Република България – право на информация на всеки гражданин. Законът е в съответствие и с чл.10 от Конвенцията за защита на правата на човека и основните свободи (позната и с наименованието Европейска конвенция за правата на човека - ЕКПЧ), където като фундаментално право на всеки гражданин е

предвидено и правото на достъп и на разпространяване на информация. Това право по същността си е фундамент на гражданското общество, не само с оглед на личните права и свободи на гражданите, но и като основа за достигане до действително активно и ефективно гражданско общество, което може да бъде коректив на упражняващите власт субекти и организации.

От правото на достъп до обществена информация може да се ползва не само всеки гражданин на Република България, но и чужденците и лицата без гражданство – чл. 4 от ЗДОИ. Чрез така дефинираният широк кръг от субекти това право получава статут на основно право на гражданското общество и правовата държава, което по същността си е неотменимо и безрезервно. Единственото ограничение на осъществяването му е посочено в чл.5 от закона – то не може да се ползва срещу правата и доброто име на други лица, както и срещу националната сигурност, обществения ред, народното здраве и морала. Оттук може да се направи изводът, че ограничението включва в себе си само превенция срещу неправомерно увреждане на други лица, както и защита на ценности на държавата и обществото, които се ползват от всеки един субект.

Принципите на осъществяването на правото на достъп до обществена информация са следните:

- откритост (изисква изграждането на такава система по отношение на информацията при задължените за предоставянето ѝ субекти, която да позволява достъп до информацията на лицата, без непреодолими пречки);
- достоверност (истинност на фактите и обстоятелствата, налични в съответната информация);
- пълнота (цялостност, недопускане на пропуски или премълчаване на важни факти и обстоятелства);
- еднакви условия за достъп (липса на привилегированост или дискриминация на определени лица);
- защита на правото на информация (създаване на необходимите условия за действителното упражняване на това право);
- защита на личната информация (защита на данните, касаещи конкретно лице от неправомерен достъп до тях);
- гарантиране на сигурността на обществото и държавата (защита на обществения и държавния интерес).

Достъпът до обществена информация може да бъде пълен или частичен, като ограничения се налагат само по отношение на класифицираната информация. Изрично в чл.8 от ЗДОИ е посочено, че този закон не се прилага по отношение на административното обслужване на граждани и юридически лица, както и по отношение

на информацията, намираща се в Държавния архивен фонд. Затова този закон се явява въвн от сферата на административното обслужване в тесния смисъл на това понятие, макар и в широк смисъл да урежда отношения, свързани с обслужването на правоимащите по закон лица.

Обществената информация е разграничена на официална и служебна, с оглед на дейността на държавните органи и техните администрации Чл.чл.9-11 от закона. По принцип, достъпът до официална обществена информация се осъществява чрез обнародване на нормативните актове. По този начин, чрез директното оповестяване, лицата имат възможност бързо и достоверно да се запознаят с интересуващата ги проблематика. Що се касае до служебната информация, достъпът до нея е свободен. Ограниченията са свързани най-вече с изискването за **достоверност**, за което оперативната подготовка на актовете, мненията и препоръките се ограничават в предоставянето им, защото те нямат характеристиката на завършеност и стабилност.

Разпоредбата на чл.14 от ЗДОИ изисква органите да информират за своята дейност чрез публикуване или по друг начин. Това задължение е доразвито в чл.14 – с оглед на прозрачност и максимално улесняване на достъп до информация всеки ръководител на структура в изпълнителната власт периодично публикува актуална информация, свързана с правомощията му, данните за организацията и функциите ѝ, издадените актове, информационните масиви и идентифициращи данни за организацията (адрес, телефон и други). Това задължение отговаря на повечето от принципите, залегнали в закона, макар и да не може да отговори на принципа за пълнота, който може да бъде реализиран само във всеки един конкретен случай.

В закона има задължение и за министъра на държавната администрация – за публикуване на ежегодна обобщена информация за органите и техните администрации.

Гаранция за свободното упражняване на правото на достъп до обществена информация е **нейната безплатност**. Единствено разходите (канцеларски разходи) за предоставянето ѝ се заплащат по определени нормативи. Всички задължени по закона лица са длъжни да мястото, където се подават заявления за информация, формите за предоставянето ѝ, разходите и начините за заплащането им. От тази законова норма (чл.21) се извежда задължението на всяка една администрация да **обособи определено място**, където може да се упражнява правото на търсене на информация. Логично е това да е т.н. „едно гише”, където се извършва и административното обслужване на гражданите и юридическите лица. По този начин, от

гледна точка на оперативните функции на администрацията, на **едно и също работно място** би трябвало, с оглед на принципите на ефективност и икономичност, дейностите по административно обслужване и приемане на заявления за достъп до обществена информация съвпадат.

Процедурата за предоставяне на обществена информация също наподобява процедурите по административното обслужване на лицата. Тази процедура може да започне въз основа на **писмено заявление или устно запитване**. Втората възможна форма предполага една гъвкавост от страна на администрацията, позволяваща възможност за действително удовлетворяване на основателни запитвания. Вън от това, отчитайки и динамиката в обществото и технологиите е предвидена възможност и за запитване по **електронен път**.

В чл.26 от ЗДОИ са изброени **възможните форми за предоставяне на обществена информация**. Те могат да бъдат:

- преглед на оригинал или копие, съдържащо търсената информация (формата, даващата възможност за постигане на пълнота и достоверност в най-голяма степен. Тя осигурява и пълна откритост, както и формиране на доверие към държавни орган и администрацията);
- устна справка (формата, осигуряваща бързина и гъвкавост);
- копия на хартиен носител (форма, улесняваща последващото внимателно запознаване с търсената информация);
- копие на технически носител (форма, даваща възможност за ползване на информацията с наличните технически средства).

Изрично в ал.4 от чл.26 на закона е предвидено, че за лица, които имат затруднения със комуникативните възможности информацията се предоставя във форма, удобна за тях. По този начин ЗДОИ отговаря на изискванията на антидискриминационното законодателство и на законодателството, свързано с правата на хората с увреждания.

Задължението за разглеждане на заявлението за достъп до обществена информация е ограничено с не по-дълъг от **14 дневен срок**. Но принципът на чл.28 от ЗДОИ е **“възможно най-кратък срок”**. По този начин, принципът на бързина и на спазване на разумни срокове по отношение на предоставяне на обществена информация е аналогичен с принципите на административното обслужване.

При неясно формулиране от страна на заявителя или при обща формулировка, заявителят се уведомява за възможността да направи уточнения по заявлението. След изтичането на 30-дневен срок и липса на уточнение, заявлението се оставя без разглеждане. По този

начин се спазва принципът на **икономичност, базиран и на принципа на добросъвестност**, който се изисква от всички социални и правни субекти.

Предвидено е удължаване на срока за разглеждане на заявления за достъп до информация – при голямо количество информация или при нужда от съгласие на трето лице. В първия случай удължаването се допуска с 10 дни, а във втория – с 14 дни.

Разпоредбата на чл.32 от ЗДОИ закрепва основно задължение на администрацията – **препращане по компетентност**. Този принцип е общ с принципите в административното производство и в производството по административно обслужване. Освен препращането на заявлението до компетентния орган е нужно и уведомление на заявителя с посочване на наименованието и адреса на компетентното юридическо лице или на компетентния орган.

В същия **14-дневен срок** заявителят следва да се уведоми и за липсата на търсената информация, както и за неналичието на данни за местонахождението ѝ. Към този проблем обаче **не трябва да се подхожда формално**. Администрацията е длъжна да положи всякакви усилия за намирането на информацията или данните за местонахождението ѝ, защото тя притежава по-голям ресурс за това от който и да е гражданин или юридическо лице, и защото извършва своята дейност в полза на гражданите и обществото, представяйки услуги, които по принцип са заплатени предварително от данъкоплатците чрез приходната част на бюджета.

За предоставянето на исканата информация е нужен **формален писмен акт** – решение, което се връчва на заявителя срещу подпис или му се изпраща по пощата с обратна разписка – чл.34 от закона.

Реалното предоставяне на обществена информация се извършва след представяне на платежен документ за дължимите разходи, като за предоставяната информация се съставя **протокол**, който се подписва от заявителя и съответния служител. Удачно е този служител да бъде от „фронт-офиса” и да съвместява функцията по предоставяне на информация с функцията по административно обслужване.

По аналогичен начин се процедира и при отказ за предоставяне на обществена информация, въз основа на изрично изброените в закона основания.

Допълнителна **гаранция** за правото на информираност е съдебния контрол, и то извършван от съдилища от висш ранг – окръжни съдилища или Върховен административен съд. Контролът е както по отношение на позитивните решения, така и по отношение на отказа за достъп до информация. Съдилищата могат да отменят

изцяло или частично решението за достъп, или да задължат органа да предостави исканата информация.

За нарушения на ЗДОИ се издават актове за установяване на административни нарушения, като наказателните постановления се издават от съответния орган или от министъра на правосъдието.

Законът за достъп до обществена информация, макар и специален, допълва цялостната нормативна картина на възможните форми и начини на административно обслужване на физически и юридически лица. Неговите принципи и отделни разпоредби са в синхрон с останалото административно законодателство, макар и да касаят много специфична правна уредба – достъпа до обществена информация. Въпреки това, наличието на ЗДОИ като специален закон дава възможност на органите на държавна власт и техните администрации да следват строго определените процедури за предоставяне на информация, което осигурява както спазването на правата и свободите на гражданите, така и защита на държавния и обществен интерес.

9. Макар и ненормативно по своя характер, едно Решение на Министерския съвет на Република България има особено важно значение за административното обслужване на гражданите и на юридическите лица.

Решение № 878 на Министерския съвет от 29 декември 2002 г., с което се приема Концепция за подобряването на административното обслужване в контекста на принципа „едно гише“, както и Базисен модел на обслужване на „едно гише“

Във Въведението на Концепцията са дефинирани основните приоритети на управленската програма на правителството в областта на държавната администрация:

- създаване на ефективна администрация;
- въвеждането на принципът, че гражданинът може всичко, което не му е забранено от закона, а чиновникът може само това, което законът изрично предвижда;
- борба с корупцията в администрацията;
- откритост и достъпност до работата на администрацията.

Като **необходимост от Концепцията** за подобряване на административното обслужване са посочени: **политическата воля за това, обществените нагласи и очаквания, натрупаният опит и необходимост от развитие на мерките и действията по организация на административното обслужване, общото**

изискване за модернизиране на администрацията, икономическата полза от добър публичен мениджмънт.

Целите на Концепцията са определени като:

- облекчаване и подобряване на административното обслужване на гражданите и бизнеса чрез прилагане на организационния принцип „едно гише“;
- уеднаквяване на понятията и концепциите за подобряване на административното обслужване;
- интегриране на информация, процеси и услуги;
- опростяване на бизнес-средата;
- изграждане на електронно правителство.

Извършено е тълкуване на понятията. По отношение съдържанието на „административна услуга“ се отчита, че от юридическа гледна точка тя би трябвало да се разглежда в тесния смисъл на приложение на ЗОФЮЛ, макар и в практиката да се среща и широко тълкуване на термина – взаимодействие на администрацията с трети лица по повод на удовлетворяване на техни законни интереси.

Административното обслужване е дефинирано като процес на предоставяне на услуги с адекватна организация на администрацията.

Обществените услуги са тези, които се предоставят от обществени организации.

Публичните услуги е съвкупността от административните и обществените услуги.

Интегрираното административно обслужване е това, което използва една и съща информация в самата администрация или между отделните администрации.

Електронното правителство е разгледано като предоставяне на административни услуги по електронен път.

В частта **Състояние на административното обслужване** се спира вниманието върху политиката по отношение на административното обслужване, законовата и подзаконова нормативна рамка, международни проекти и добра практика.

Визията е пределно ясна: „Администрацията на изпълнителната власт и другите организации и юридически лица, предоставящи публични услуги, ще поставят като приоритет в работата си удовлетвореността на обществото от действията им. Те ще осигурят предоставянето на качествени услуги по отзивчив,

прозрачен и ефективен начин в контекста на по-широката реформа в държавната администрация.”

В частта **Обвързване на визията със стратегически принципи за предоставяне на услуги от държавната администрация** са налице раздели относно въведение, както и осемте стратегически принципи при предоставянето на административни услуги в България, както следва:

- равнопоставено, честно и любезно отношение;
- открито общуване и осигуряване на пълна информация;
- консултиране със заинтересуваните и постоянно усъвършенстване;
- механизми за „обратна връзка” с клиента;
- насърчаване достъпа до услуги по различни канали;
- съвместна работа за усъвършенствани и комплексни услуги;
- стандарти за обслужване и публикуване на резултатите от тях;
- оценки за удовлетвореността на клиентите.

Концепцията за обслужване на „едно гише” като организационен принцип се определя като „с създаване на едно място за достъп на услуга, но чрез различни канали”. Посочени са двете основни форми на тази организация:

- едно място за достъп в една административна структура;
 - едно място за достъп до няколко „хоризонтални” администрации.
- Основните функции на концепцията „едно гише” са фронт-офиса и бек-офиса.

Ползите от „едното гише” са за клиента, за държавната администрация, както и за постигането на антикорупционен ефект.

В частта **Изпълнение на Концепцията за подобряване на административното обслужване в контекста на организационния принцип за обслужване на „едно гише”** са посочени нормативните механизми за това, предвиден е базисен модел за внедряване и пилотни проекти, дадена е възможност за съвети и насоки за най-добри практики, акцентирано е на обвързването с други правителствени мерки, имащи за цел подобряване на административното обслужване, определен е механизмът за провеждане на консултации с потребителите на национално ниво, маркирани са възможностите за подкрепа за развитие и прилагане на системи за осигуряване на качество.

Във финалната част на Концепцията е записано, че до средата на 2003 г. всички ръководители на ще отчетат предприетите действия по прилагането на базисния модел по Концепцията и ще

направят предвиждания за бъдещи мерки и необходимите финансови средства до 2005 г.

Водещи органи и структури по Концепцията са министъра на държавната администрация и министъра на финансите, както и дирекция „Държавна администрация” на Министерския съвет.

В **Базисен модел на обслужване на „едно гише”** са описани целите на модела, практическия ефект от прилагането му, начина за използването му, процесите, човешките ресурси, технологията, и управлението на дейността по предоставяне на услуги в рамките на модела. Този Базисен модел детайлизира **Концепцията за подобряването на административното обслужване в контекста на принципа „едно гише”**, така, че същата да може да бъде реализирана в практиката по един ефективен, ефикасен и икономичен начин.

II. Изводи

1. Налице е обширно и детайлно законодателство в сферата на административното обслужване.
2. За съжаление, все още е в сила и стара нормативна уредба, която не отговаря на обществените реалности и очакванията на обществото, както и на изискванията на Европейския съюз.
3. Срещат се и противоречия между норми от различни законови актове (пример – различните законоустановени срокове), което довежда до нуждата от тълкуване по отношение на приложимия закон – стар или нов, общ или специален.
4. На ниво правителство е налице ясна визия, материализирана в множество документи и актове, като най-важните от тях са Концепция за подобряването на административното обслужване в контекста на принципа „едно гише”, както и Базисен модел на обслужване на „едно гише”.

III. Предложения

1. Кодифициране на законодателството в областта на административното обслужване. Удачно би било това да се извърши от все още неприетия Административнопроцесуален кодекс.
2. Създаване на база данни на централно ниво, примерно – при министъра на държавната администрация и административната реформа или в дирекция „Стратегическо планиране и управление”

към Министерския съвет, където да се обобщават и анализират добрите административни практики по административното обслужване, както и последващите практики на съдилищата, постановени по пътя на съдебния контрол върху актове и действия на администрацията.

3. Усъвършенстване и разширяване на обучението на държавните служители по отношение на законодателството и добрите практики в областта на административното обслужване. За целта следва да се предвидят съответните програми за обучение в Института по публична администрация и европейска интеграция към министъра на държавната администрация и административната реформа.

4. Предприемане на мерки по инженеринг и реинженеринг на работните процеси във всяка една публична администрация, с оглед на спецификата на извършваната дейност. Целта е намаляване на броя на работните точки за извършване на определената дейност, съобразено с изискванията на действащото законодателство. Този процес е вътрешен за всяка една публична администрация и не зависи от действащата правна рамка. Ефектът може да се постигне чрез избягване на дублиране на функции или ненужни бюрократични дейности.

5. Избягване на колизията между функционалния (екипен) стил на работа и управление и административния стил в сферата на обслужване на гражданите и юридическите лица. Делегиране на права на определени служители, които да имат правомощията, но и да носят отговорностите по качествено и бързо административно обслужване.

6. Въвеждане на ситуационен подход при административното обслужване. Предварителна преценка на натовареността и нуждата от ресурси в сферата на административното обслужване, съобразена с нови реалности, дадености или очаквания (пример – ново законодателство, изтичане на крайни срокове и други). Създаване на аналитични звена, които да могат да правят тези преценки в съответните администрации или възлагането и на тази функция на вече съществуващите подобни структури.

7. Прилагане на “плоска система на управление” в структурите по административното обслужване чрез наличието само на едно управленско ниво. Ангажирането на всички служители в тези структури с реалното обслужване на гражданите.

8. Сериозно обсъждане на възможностите за краткосрочно наемане на служители в структурите по административно обслужване – по време на т.н. “кампании”.

9. Намаляване на вътрешните правила и процедури в областта на административното обслужване. При ясно и непротиворечиво

законодателство и при добра административна практика същите само затрудняват гъвкавия подход при обслужването, който е особено необходим, за да се избегне формалистичния бюрократичен стил на обслужване, чрез поемане на лична отговорност от обслужващия служител.

10. Мерки за намаляване на стреса. Този феномен е най-силно изразен именно при служителите от т.н. "едно гише", които имат непрекъснат контакт с множество граждани. За това са нужни поне две мерки – балансирано разпределение на работата между членовете на екипа по административно обслужване и създаване на поносими условия за работа на работното място.

11. Утвърждаване на подхода за поддържане на приоритетите. Важните, нетърпящи отлагане дейности по административно обслужване трябва да бъдат извършени незабавно, днес. Това зависи от създаването на нагласа както в екипа, така и в отделния служител, че сериозната работа не може да бъде оставена за утрешния ден. Трябва да се избегне мисленето, че все още срокът не е изтекъл. В този аспект би трябвало да се положат сериозни усилия от страна на ръководствата на съответните администрации.

12. Непрекъснатото усъвършенстване на вида и качеството на предоставяне на административни услуги трябва да се превърне във висша ценност на служителите от структурите "едно гише". Те едновременно трябва да бъдат поощрявани за това с всички предвидени законови средства, но и ръководството на съответната администрация би трябвало винаги да се вслушва в направените от тези служители професионални препоръки и предложения по отношение на работата по административно обслужване.



ПРИМЕРНА ХАРТА НА КЛИЕНТА НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ЗА ВСИЧКИ НИВА АДМИНИСТРАЦИИ

I. Администрация – цели, структура дейности

1. Нормативно основание за създаване на Хартата
2. Цел на Хартата
3. Мисия на конкретната администрация
4. Стратегически цели на административното обслужване
5. Дейност на държавния орган
6. Структура и дейност на администрацията
7. Нормативни актове, регламентиращи дейността на институцията и нормативни документи, определящи правата на клиентите
8. Адреси за контакти с администрацията

II. Административни услуги

1. Препоръчително е в зависимост от вида на администрацията в раздела да се посочат отделните групи административни услуги, като пълният им списък бъде даден, като приложение към хартата. Освен това да се запише по какъв друг начин потребителя на административната услуга може да получи достъп до пълният им списък /интернет страница на администрацията, местата за административно обслужване и др./

2. В случай, че за някои от административните услуги, конкретната администрация е определила срокове по-къси от нормативните за тяхното извършване, това следва да бъде отразено в този раздел, за да се види стремежа за по-качествено административно обслужване.

III. Стандарти на административно обслужване

В този раздел трябва да бъдат предвидени стандартите по отношение на следните действия, свързани с административните услуги:

1. Отношение към клиента, което включва:

- предоставяне на еднакъв достъп до услугите и равнопоставено отношение към всички клиенти;
- спазване на конфиденциалност относно запитванията и жалбите на клиентите;

2. Информация за клиента, която включва:

- предоставяне на ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация по начин удовлетворяващ потребностите на клиентите;
- използване на различни канали за достъп до информация, като информационни табла, брошури, Интернет страница и др.
- предоставяне на ясни, лесно разбираеми формуляри и процеси на обслужване, максимално облекчаващи потребителите на услуги;

3. Комуникация с клиента, която включва:

- предоставяне на ясни, лесно разбираеми, пълни и точни обяснения и консултации на клиентите по отношение на предоставяните услуги;
- предоставяне на ясни, лесно разбираеми, пълни и точни устни и писмени отговори на запитвания на клиентите

4. Канали за достъп до информация и услуги, които включват:

- специализирано място за административно обслужване /център за обслужване, едно гише и др./, централен телефонен номер, поща /в т.ч. и електронна/, Интернет страница, медиен достъп и др.
- максимално улесняване достъпа до услуги на всички клиенти, включително и на тези в неравностойно положение;
- осигуряване на обстановка и внимание към клиента, които го предразполагат и правят приятен процеса на административното обслужване;

5. Спазване на сроковете, което включва:

- точно уведомяване на клиента за максималния срок за извършване на услугата;
- осигуряване на възможност за уведомяване на клиента в случаите, когато се налага срока да бъде удължен по обективни причини, както и в този случай за крайния срок за изпълнение на услугата;
- в случай, че се получат жалби за просрочие на административни услуги, следва в кратък срок да се извърши необходимата проверка за причината за просрочие, да се вземат мерки за нейното отстраняване и да се уведоми за резултата от проверката жалбоподателя;

6. Механизми за обратна връзка от клиента, които включват:

- да се посочат всички възможности за обратна връзка от клиента към администрацията, които тя е реализирала;
- да се създадат условия за периодично анализиране на получената информация от обратната връзка с цел дефиниране на бъдещи действия за подобряване на административното обслужване ;

7. Отговорност и отчетност, които включват:

- поемане на отговорност за работата на администрацията по отношение изпълнението на приетите стандарти на обслужване;
- ангажираност на ръководството за постоянно подобряване на административното обслужване и изпълнение на стандартите;
- изготвяне и публикуване на оценка за удовлетвореността на клиента за период от 6 месеца;
- разработване на система от показатели за измерване на резултатите от административното обслужване по отношение на неговата ефективност, ефикасност и качество;
- периодично отчитане и запознаване на всички заинтересовани страни с постигнатите резултати, спрямо дефинираните

IV. Предложения, молби, сигнали и жалби на потребителите на административни услуги

В този раздел трябва да се укажат:

1. Начините и местата, на които могат да бъдат подавани жалби, молби, предложения
2. Редът и сроковете за обжалване на издадените документи или актове, или отказ за издаване, ако такова е нормативно регламентирано
3. Механизмът, по който се разглеждат подадените молби, жалби и предложения и се изготвя отговор до вносителя

V. Изграждане на партньорски взаимоотношения

В този раздел се формулират начина, по който служителите на администрацията следва да се отнасят към клиента, както и очакваното отношение на клиента към административните служители, за да се създаде атмосфера на взаимно доверие и партньорство между страните в процеса на изпълнението на административните услуги.

Забележка:

В края на хартата следва задължително да се отбележи датата на влизане в сила на документа, както и дали той отменя предишен вариант на същия документ. Това е необходимо, за да се следи актуалността.

За да бъде приемлива за четене обема на Хартата не бива да надвишава 10 страници. В тях не се включват евентуални приложения като например подробен списък на административните услуги.



ПРИМЕРНА ХАРТА НА КЛИЕНТА НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ (за администрациите от централно ниво)

I Администрация – цели, структура дейности

Хартата на клиента на административни услуги се създава на основа Стратегията за модернизиране на държавната администрация - от присъединяване към интегриране, приета с Решение 465 на Министерски съвет от 09.07.2002 г. и Плана за изпълнение на Стратегията за модернизиране на държавната администрация - от присъединяване към интегриране, приета с Решение 671 на Министерски съвет от 2003 г.

С настоящата Харта се цели подобряване на достъпа до административните услуги, насърчаване на дейности, насочени към повишаване на качеството на обслужване и отваряне за мнението на гражданите и бизнеса за неговото подобряване.

Мисията на администрацията е да обслужва обществения интерес ефективно и ефикасно при максимален резултат и качество на административното обслужване.

Стратегическите цели на администрацията са:

1. Улеснение на потребителите на административни услуги при получаване на информация относно видовете предоставяни услуги, при регистриране на заявленията, исканията, молбите за услуги, при получаване на справки за текущото състояние на преписките, при получаване на информация за сроковете, при връзката им с други администрации;

2. Пресичане на прекия контакт между заявителя и изпълнителя на административната услуга, с цел ограничаване възможностите за корупция;

3. Повишаване качеството и ефективността на работата по административното обслужване.

4. Правомощия и дейност на държавния орган:

Забележка: различни са за отделните администрации от централно ниво.

5. Структура на администрацията.

Забележка: различна е за отделните администрации от централно ниво.

6. Нормативни актове, регламентиращи дейността на администрация и нормативни документи, определящи правата на клиентите на административни услуги

- 6.1. Конституция на Република България;
- 6.2. Закон за администрацията;
- 6.3. Закон за административното производство;
- 6.4. Устройствен правилник ;
- 6.5. Закон за административните нарушения и наказания;
- 6.6. Закон за административното обслужване на физическите и юридическите лица;
- 6.7. Закон за предложенията, сигналите, жалбите и молбите;
- 6.8. Закон за достъп до обществена информация;
- 6.9. Закон за защита на личните данни;
- 6.10. Закон за защита срещу дискриминацията;
- 6.11. Закон за защита на класифицираната информация;
- 6.12. Закон за електронния документ и електронния подпис;
- 6.13. Кодекс за поведение на служителите в държавната администрацията;
- 6.14. Закон за държавния служител;
- 6.15. Закон за ограничаване на административното регулиране и административния контрол на стопанската дейност.
- 6.16. Закон за отговорността на държавата за вреди, причинени на граждани.
- 6.17. Други нормативни актове, касаещи дейността на администрация.

7. Адреси и телефони за контакти

- 7.1. адрес на администрация;
- 7.2. интернет страница на администрацията;
- 7.3. e-mail, предназначен за въпроси и отговори;
- 7.4. телефони на администрацията, включително и такъв за консултации, свързани с административното обслужване.

II Административни услуги

Забележка: различни са за отделните администрации от централно ниво.

Информация за видовете административни услуги, сроковете за тяхното извършване, необходимите документи за извършването им, формулярите за тях, може да се намери на специализираното

място за административно обслужване, както и на Интернет страницата на администрацията (тази информация може да бъде включена като приложение към Хартата).

Администрацията на -по отношение на предоставяните административните услуги се стреми :

1. Да предоставя същите спазвайки нормативно регламентираният срок за тяхното извършване. За следните административни услуги са определени срокове за изпълнение по-кратки от нормативно регламентираният: /следва изчерпателно описание на видовете административни услуги и определения по – кратък срок за тяхното изпълнение/;

2. Да отговаря на подадените молби, жалби и др. в срок до 30 дни от постъпването им в администрацията, освен ако в специален нормативен акт не е предвиден друг срок за тяхното разглеждане и произнасяне;

3. На запитвания от общ характер, касаещи административните процедури и производства, дейността на администрацията и др., както и на рутинни експертни запитвания, да отговаря:

- на устни запитвания – веднага. Ако поставения въпрос изисква проверка, събиране или обобщаване на информация или представлява фактическа или правна сложност – до 3 дни, като предварително уведомява клиентите на административни услуги за точния срок, в който ще бъде отговорено;

- на писмени запитвания – в срок до 7 дни;

4. В случай, че извършването на услугата, респ. отговора на подадената молба или жалба изискват представянето на допълнителни документи, в- дневен срок от датата на постъпване на искането, клиентите ще бъдат уведомени за документите и/или информацията, които е необходимо да представят. Уведомяването се извършва по посочения от потребителите на административни услуги начин за обратна връзка;

5. Ако разглеждането и решаването на направеното от потребителите искане не е от правомощията на, подадената молба, жалба и др. ще бъде служебно препратена до компетентния административен орган/ведомство, без да е необходимо те повторно да подават същото искане до съответната администрация, като за това бъде уведомен потребителя.

III Стандарти на административно обслужване

1. Отношение към клиента, което включва –

1.1. Предоставяне на еднакъв достъп до административните услуги и равнопоставено отношение към всички потребители, независимо от

техните потребности, социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход, религиозни убеждения;

1.2. Любезно и отзивчиво отношение към всички потребители;

1.3. Спазване на конфиденциалност относно запитванията и жалбите на клиентите;

2. Информация за клиента, която включва –

2.1. Предоставяне на ясна, лесно разбираема, пълна, точна информация на потребителите по начин, удовлетворяващ техните потребности и чрез различни канали за достъп – личен контакт, информационно табло, брошури, Интернет страница с адрес -, централизиран телефон за информация и консултации -, e-mail-.....;

2.2. Предоставяне на прости, ясни и лесно разбираеми формуляри на административните услуги и процеси на обслужване, максимално облекчаващи потребителите на услуги;

2.3. Потребителите на административни услуги винаги да бъдат уведомявани за името на служителя, с когото разговарят по телефона или при личен контакт;

2.4. Приемният ден на, Заместник и служителите на администрацията е Предварително записване за прием става по следния начин.....

2.5. Работното време на служителите от мястото за административно обслужване е с обедна почивка от . – до

3. Комуникация с клиента, която включва-

3.1. Предоставяне на ясни, лесно разбираеми, пълни и точни обяснения и консултации на клиентите по отношение на предоставяните услуги;

3.2. Предоставяне на ясни, лесно разбираеми, пълни и точни устни и писмени отговори на запитвания на клиентите;

4. Канали за достъп до информация и услуги, които включват-

4.1. Предоставяне на равен достъп до информация и услуги чрез различни канали – личен контакт с административните служители на изграденото специализирано място за административно обслужване, централизиран телефон, поща /в т.ч. и електронна/, Интернет-страница, медиен достъп, информационни материали и др., в зависимост от потребностите на клиентите;

4.2. Предприемане на всички възможни мерки с цел улесняване на достъпа до информация и услуги на всички потребители, включително тези в неравностойно положение;

4.3. Осигуряване на открита и предразполагаща обстановка, където потребителите да получат дължимото внимание при получаване на административно обслужване.

5. Спазване на сроковете, което включва:

5.1. Точно уведомяване на клиента за максималния срок за извършване на услугата;

5.2. Осигуряване на възможност за уведомяване на клиента в случаите, когато се налага срока да бъде удължен по обективни причини, както и в този случай за крайния срок за изпълнение на услугата;

5.3 В случай, че се получат жалби за просрочие на административни услуги, следва в кратък срок да се извърши необходимата проверка за причината за просрочие, да се вземат мерки за нейното отстраняване и да се уведоми за резултата от проверката жалбоподателя;

6. Механизми за обратна връзка от клиента, които включват-

6.1. Използване на стандартни формуляри за обратна връзка; книга за предложения, сигнали, оплаквания, похвали на гражданите; специално място в Интернет-страницата на администрацията; пощенска кутия; изследване на фокус групи и др.

6.2. Предприемане на съответни действия в резултат на получената обратна връзка, периодично отчитане на резултатите и уведомяване на потребителите за тях, използвайки различни канали за достъп – медии, Интернет страница и др.

7. Отговорност и отчетност, които включват:

7.1. Поемане на отговорност за работата на администрацията по отношение изпълнението на приетите стандарти на обслужване;

7.2 Ангажираност на ръководството за постоянно подобряване на административното обслужване и изпълнение на стандартите;

7.3. Изготвяне и публикуване на оценка за удовлетвореността на клиента за период от 6 месеца;

7.4. Разработване на система от показатели за измерване на резултатите от административното обслужване по отношение на неговата ефективност, ефикасност и качество;

7.5. Периодично отчитане и запознаване на всички заинтересовани страни с постигнатите резултати, спрямо дефинираните.

IV Предложения, молби, сигнали и жалби на потребителите на административни услуги

Всеки потребител на административна услуга, предоставяна от администрацията на има възможност да изрази своето мнение, предложение, да подаде молба, жалба и пр. относно административното обслужване. Това може да направи по следните начини:

1. По пощата на адрес:
2. Лично, на същия адрес, на мястото за административно обслужване;
3. На интернет страницата на нашата администрация на адрес:, попълвайки анкетна карта;
4. По e-mail:

На всички писмено подадени молби, жалби и др., администрацията на се произнася в сроковете, регламентирани в Закона за административното производство, Закона за администрацията, Закона за административното обслужване на физически и юридически лица и Закона за предложенията, сигналите, жалбите и молбите и др., съобразно конкретния случай.

Подадените до нашата администрация предложения, сигнали, жалби и др. се обобщават и докладват ежемесечно на Главния секретар, като се правят и конкретни предложения на тяхна база. Резултатите от техния анализ се огласяват чрез различни канали.

На анонимно подадени молби, жалби и др. Администрацията на не може да отговори.

V Изграждане на партньорски взаимоотношения

При извършване на административното обслужване администрацията на работи:

1. Професионално – при разглеждане на Вашите молби, жалби, искания и др., свързани с административното обслужване;
2. Компетентно – предлага най-правилното и добро за Вас решение;
3. Позитивно – насърчава диалога в общуването;
4. Отговорно – спазва поетите ангажменти.

За да може администрацията на да предоставя вежливо и качествено административно обслужване очакваме от нашите потребители:

1. Да се отнасят към служителите на администрацията учтиво и с уважение;

2. Да бъдат внимателни и любезни към останалите ни потребители;

3. Да ни предоставят пълна и точна информация във връзка с исканата услуга /включително име, точен адрес, телефон за връзка/ в съответните срокове, а когато е необходимо - да ни предоставят и допълнителна информация;

4. Да идват навреме за уговорените срещи;

5. Да правят предложения и коментари относно административното обслужване;

Тази Харта не е нормативен акт, но е документ, с който администрацията на се задължава да изпълни поетите към потребителите на административни услуги ангажменти.

Хартата е отворена за изменения и допълнения и ще бъде актуализирана периодично в съответствие с нуждите и изискванията на клиентите на административни услуги.

Настоящата Харта влиза в сила от, съгласно Заповед №/..... на



ПРИМЕРНА ХАРТА НА КЛИЕНТА НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ (за областна администрация)

I Администрация – цели, структура дейности

Хартата на клиента на административни услуги се създава на основа Стратегията за модернизиране на държавната администрация - от присъединяване към интегриране, приета с Решение 465 на Министерски съвет от 09.07.2002 г. и Плана за изпълнение на Стратегията за модернизиране на държавната администрация - от присъединяване към интегриране, приета с Решение 671 на Министерски съвет от 2003 г.

С настоящата Харта се цели подобряване на достъпа до административните услуги, насърчаване на дейности, насочени към повишаване на качеството на обслужване и отваряне за мнението на гражданите и бизнеса за неговото подобряване.

Мисията на Областната администрация е да обслужва обществения интерес ефективно и ефикасно при максимален резултат и качество на административното обслужване.

Стратегическите цели на Областната администрация са:

1. Улеснение на потребителите на административни услуги при получаване на информация относно видовете предоставяни услуги, при регистриране на заявленията, исканията, молбите за услуги, при получаване на справки за текущото състояние на преписките, при получаване на информация за сроковете, при връзката им с други администрации;

2. Пресичане на прекия контакт между заявителя и изпълнителя на административната услуга, с цел ограничаване възможностите за корупция;

3. Повишаване качеството и ефективността на работата по административното обслужване.

4. Правомощия на областния управител

Областният управител :

4.1. 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;

4.2. 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;

4.3. отговаря за опазването и защитата на държавната собственост на територията на областта;

4.4. упражнява контрол по законосъобразността на актовете и действията на органите на местното самоуправление и местната администрация;

4.5. осигурява спазването на законността на територията на областта и осъществява административен контрол по изпълнението на административните актове;

4.6. координира и контролира изпълнението на актовете и действията на ръководителите на териториални звена на централната администрация на изпълнителната власт на територията на областта;

4.7. спира изпълнението на незаконосъобразни актове на общинските съвети и ги отнася пред съответния окръжен съд в едномесечен срок от тяхното получаване; той може да отменя незаконосъобразни актове на кметовете на общините в едномесечен срок от узнаването или сезирането му, за които няма предвиден специален ред;

4.8. провежда информационната стратегия и политика, които при спазване на разпоредбите на Конституцията и законите гарантират откритост и достъпност на дейността на ръководената от него администрация;

4.9. организира изработването, общественото обсъждане и участва в изпълнението на областния план за развитие;

4.10. представя областния план за развитие и годишния отчет за неговото изпълнение на министъра на регионалното развитие и благоустройството;

4.11. организира отбранително-мобилизационната подготовка на населението, ръководи защитата му при бедствия и аварии и отговаря за спазването на обществения ред;

4.12. ръководи планирането и подготовката на административно-териториалната единица за отбрана;

4.13. утвърждава областните транспортни схеми;

4.14. осъществява международните контакти на областта на регионално ниво;

4.15. прави предложения за включване на отделни въпроси в оперативната работна програма на Министерския съвет чрез заместник министър-председател или министър;

4.16. утвърждава длъжностното разписание и длъжностните характеристики на служителите в областната администрация;

4.17. 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;

4.18. командирова със заповед служителите и работещите по трудово правоотношение в областната администрация в страната и в чужбина;

4.19. утвърждава образец на печат на областния управител, който е с кръгла форма, както и щемпели за служебни цели;

4.20. изпълнява и други правомощия, възложени със закон или с акт на Министерския съвет.

5. Структура на областната администрация

Според характера на дейността, която извършват, административните звена в областната администрация са обособени в обща и специализирана администрация.

Общата администрация е организирана в дирекция "Административно-правно обслужване, финанси и управление на собствеността". Тя осигурява технически дейността на областния управител, на специализираната администрация и дейности по административното обслужване на гражданите и юридическите лица.

Специализираната администрация е организирана в дирекция "Административен контрол, регионално развитие и държавна собственост". Тя подпомага и осигурява осъществяването на правомощията на областния управител.

Областният управител може да създава към дирекциите от общата и специализираната администрация отдели, а при необходимост и към отделите – сектори.

6. Нормативни актове, регламентиращи дейността на Областния управител и областната администрация и нормативни документи, определящи правата на клиентите на административни услуги

6.1. Конституция на Република България;

6.2. Закон за администрацията;

6.3. Закон за административното производство;

6.4. Устройствен правилник на областните администрации;

6.5. Закон за административните нарушения и наказания;

6.6. Закон за административното обслужване на физическите и юридическите лица;

6.7. Закон за предложенията, сигналите, жалбите и молбите;

6.8. Закон за достъп до обществена информация;

6.9. Закон за защита на личните данни;

6.10. Закон за защита срещу дискриминацията;

6.11. Закон за защита на класифицираната информация;

6.12. Закон за електронния документ и електронния подпис;

6.13. Кодекс за поведение на служителите в държавната администрация;

6.14. Закон за държавния служител;

6.15. Закон за ограничаване на административното регулиране и административния контрол на стопанската дейност.

6.16. Закон за отговорността на държавата за вреди, причинени на граждани.

6.17. Други нормативни актове, касаещи дейността на областната администрация.

7. Адреси и телефони за контакти

7.1. адрес на областната администрация;

7.2. интернет страница на администрацията;

7.3. e-mail, предназначен за въпроси и отговори;

7.4. телефони на администрацията, включително и такъв за консултации, свързани с административното обслужване.

II Административни услуги

Административните услуги, предоставяни от Областната администрация, могат да се групират в следните направления –

1. Услуги, свързани с държавната собственост;

2. Услуги, свързани с регионалното развитие;

3. Услуги, свързани с координацията и административния контрол;

4. Други услуги.

Забележка – пълният списък на административните услуги е описан като приложение към настоящата харта.

Информация за видовете административните услуги, сроковете за тяхното извършване, необходимите документи за извършването им, формулярите за тях, може да се намери на специализираното място за административно обслужване, както и на Интернет страницата на администрацията.

Областна администрация -по отношение на предоставяните административните услуги се стреми :

1. Да предоставя същите спазвайки нормативно регламентирани срокове за тяхното извършване. За следните административни услуги са определени срокове за изпълнение по-кратки от нормативно регламентирани: /следва изчерпателно описание на видовете административни услуги и определения по – кратък срок за тяхното изпълнение/;

2. Да отговаря на подадените молби, жалби и др. в срок до 30 дни от постъпването им в администрацията, освен ако в специален нормативен акт не е предвиден друг срок за тяхното разглеждане и произнасяне;

3. На запитвания от общ характер, касаещи административните процедури и производства, дейността на администрацията и др., както и на рутинни експертни запитвания, да отговаря:

- на устни запитвания – веднага, а ако поставения въпрос изисква проверка, събиране или обобщаване на информация или представлява фактическа или правна сложност – до 3 дни, като предварително уведомява клиентите на административни услуги за точния срок, в който ще бъде отговорено;

- на писмени запитвания – в срок до 7 дни;

4. В случай, че извършването на услугата, респ. отговора на подадената молба или жалба изискват представянето на допълнителни документи, в- дневен срок от датата на постъпване на искането, клиентите ще бъдат уведомени за документите и/или информацията, които е необходимо да представят. Уведомяването се извършва по посочения от потребителите на административни услуги начин за обратна връзка;

5. Ако разглеждането и решаването на направеното от потребителите искане не е от правомощията на Областния управител, подадената молба, жалба и др. ще бъде служебно препратена до компетентния административен орган/ведомство, без да е необходимо те повторно да подават същото искане до съответната администрация.

III Стандарти на административно обслужване

1. Отношение към клиента, което включва –

1.1. Предоставяне на еднакъв достъп до административните услуги и равнопоставено отношение към всички потребители, независимо от техните потребности, социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход, религиозни убеждения;

1.2. Любезно и отзивчиво отношение към всички потребители;

1.3. Спазване на конфиденциалност относно запитванията и жалбите на клиентите;

2. Информация за клиента, която включва –

2.1. Предоставяне на ясна, лесно разбираема, пълна, точна информация на потребителите по начин, удовлетворяващ техните потребности и чрез различни канали за достъп – личен контакт, информационно табло, брошури, Интернет страница с адрес -, централизиран телефон за информация и консултации -, e-mail-.....;

2.2. Предоставяне на прости, ясни и лесно разбираеми формуляри на административните услуги и процеси на обслужване, максимално облекчаващи потребителите на услуги;

2.3. Потребителите на административни услуги винаги да бъдат уведомявани за името на служителя, с когото разговарят по телефона или при личен контакт;

2.4. Приемният ден на Областния управител, Заместник областните управители и служителите на администрацията е
Предварително записване за прием става по следния начин.....

2.5. Работното време на служителите от мястото за административно обслужване е с обедна почивка от . – до

3. Комуникация с клиента, която включва-

3.1. Предоставяне на ясни, лесно разбираеми, пълни и точни обяснения и консултации на клиентите по отношение на предоставяните услуги;

3.2. Предоставяне на ясни, лесно разбираеми, пълни и точни устни и писмени отговори на запитвания на клиентите;

4. Канали за достъп до информация и услуги, които включват-

4.1. Предоставяне на равен достъп до информация и услуги чрез различни канали – личен контакт с административните служители на изграденото специализирано място за административно обслужване, централизиран телефон, поща /в т.ч. и електронна/, Интернет-страница, медиен достъп, информационни материали и др., в зависимост от потребностите на клиентите;

4.2. Предприемане на всички възможни мерки с цел улесняване на достъпа до информация и услуги на всички потребители, включително тези в неравностойно положение;

4.3. Осигуряване на открита и предразполагаща обстановка, където потребителите да получат дължимото внимание при получаване на административно обслужване.

5. Спазване на сроковете, което включва:

5.1. Точно уведомяване на клиента за максималния срок за извършване на услугата;

5.2. Осигуряване на възможност за уведомяване на клиента в случаите, когато се налага срока да бъде удължен по обективни причини, както и в този случай за крайния срок за изпълнение на услугата;

5.3 В случай, че се получат жалби за просрочие на административни услуги, следва в кратък срок да се извърши необходимата проверка за причината за просрочие, да се вземат мерки за нейното отстраняване и да се уведоми за резултата от проверката жалбоподателя;

6. Механизми за обратна връзка от клиента, които включват-

6.1. Използване на стандартни формуляри за обратна връзка; книга за предложения, сигнали, оплаквания, похвали на гражданите; специално място в Интернет-страницата на администрацията; пощенска кутия; изследване на фокус групи и др.

6.2. Предприемане на съответни действия в резултат на получената обратна връзка, периодично отчитане на резултатите и уведомяване на потребителите за тях, използвайки различни канали за достъп – медии, Интернет страница и др.

7. Отговорност и отчетност, които включват:

7.1. Поемане на отговорност за работата на администрацията по отношение изпълнението на приетите стандарти на обслужване;

7.2. Ангажираност на ръководството за постоянно подобряване на административното обслужване и изпълнение на стандартите;

7.3. Изготвяне и публикуване на оценка за удовлетвореността на клиента за период от 6 месеца;

7.4. Разработване на система от показатели за измерване на резултатите от административното обслужване по отношение на неговата ефективност, ефикасност и качество;

7.5. Периодично отчитане и запознаване на всички заинтересовани страни с постигнатите резултати, спрямо дефинираните.

IV Предложения, молби, сигнали и жалби на потребителите на административни услуги

Всеки потребител на административна услуга, предоставяна от Областната администрация има възможност да изрази своето мнение, предложение, да подаде молба, жалба и пр. относно административното обслужване. Това може да направи по няколко начина:

1. По пощата на адрес:

2. Лично, на същия адрес, на мястото за административно обслужване;

3. На интернет страницата на нашата администрация на адрес:, попълвайки анкетна карта;
4. По e-mail:

На всички писмено подадени молби, жалби и др., Областната администрация се произнася в сроковете, регламентирани в Закона за административното производство, Закона за администрацията, Закона за административното обслужване на физически и юридически лица и Закона за предложенията, сигналите, жалбите и молбите, съобразно конкретния случай.

Подадените до нашата администрация предложения, сигнали, жалби и др. се обобщават и докладват ежемесечно на Главния секретар, като се правят и конкретни предложения на тяхна база. Резултати от техния анализ се огласяват чрез различни канали.

На анонимно подадени молби, жалби и др. Областната администрация не може да отговори.

V Изграждане на партньорски взаимоотношения

При извършване на административното обслужване Областната администрация работи:

1. Професионално – при разглеждане на Вашите молби, жалби, искания и др., свързани с административното обслужване;
2. Компетентно – предлага най-правилното и добро за Вас решение;
3. Позитивно – насърчава диалога в общуването;
4. Отговорно – спазва поетите ангажменти.

За да може Областната администрация да предоставя вежливо и качествено административно обслужване очакваме от нашите потребители:

1. Да се отнасят към служителите на администрацията учтиво и с уважение;
2. Да бъдат внимателни и любезни към останалите ни потребители;
3. Да ни предоставят пълна и точна информация /включително име, точен адрес, телефон за връзка/ в съответните срокове, а когато е необходимо да ни предоставят и допълнителна информация;
4. Да идват навреме за уговорените срещи;
5. Да правят предложения, коментари относно административното обслужване;

Тази Харта не е нормативен акт, но е документ, с който Областна администрация – се задължава да изпълни

поетите към потребителите на административни услуги ангажименти.

Хартата е отворена за изменения и допълнения и ще бъде актуализирана периодично в съответствие с нуждите и изискванията на клиентите на административни услуги.

Настоящата Харта влиза в сила от, съгласно Заповед №/..... на Областния управител на Област с административен център – гр.....

СПИСЪК НА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ПО НАПРАВЛЕНИЯ

№	Административна услуга	Звена, извършващи услугата	Изготвена/неизготвена технологична карта
1	Издаване на акт за публична държавна собственост на ведомства, министерства и др.	„ДС”	
2	Издаване на удостоверения за снабдяване с констативни нотариални актове по обстоятелствена проверка	„ДС”	да
3	Издаване на акт за частна държавна собственост на ведомства, министерства и др.	„ДС”	
4	Деактуване на имоти – ЧДС, преминали в собственост на общини	„ДС”	
5	Издаване на акт за държавна собственост на парцели, включени в парцеларните планове на бившите стопански дворове	„ДС”	
6	Деактуване на имот, закупен с договор	„ДС”	
7	Деактуване на реституирани имоти със заповед на кмет на община	„ДС”	
8	Деактуване на реституирани имоти с решение на съда	„ДС”	
9	Деактуване на имоти, възстановени с решение по реда на ЗОСОИ	„ДС”	
10	Деактуване на имоти на търговски дружества	„ДС”	
11	Деактуване на парцели по парцеларен план на стопански двор	„ДС”	

12	Деактуване на имоти, възстановени с решение на бившите поземлени комисии	„ДС”	
13	Издаване на удостоверение за определяне на корекционни коефициенти	„ДС”	да
14	Издаване на удостоверения за реституционни претенции	„ДС”	
15	Доброволна делба между Държавата и физически или юридически лица	„ДС”	
16	Продажба на държавни жилища, ателиета и гаражи на граждани, настанени в тях по административен ред	„ДС”	
17	Предоставяне на помещения – ЧДС за нуждите на синдикални организации	„ДС”	
18	Продажба на държавна земя на граждани придобили право на строеж върху нея	„ДС”	
19	Учредяване право на надстрояване, пристрояване след проведен търг или конкурс	„ДС”	
20	Издаване на удостоверения при продажба на съсобствен имот	„ДС”	
21	Учредяване право на ползване върху недвижим имот – ЧДС /възмездно или безвъзмездно/	„ДС”	
22	Предоставяне за безвъзмездно управление на имот – ЧДС на юридически лица и други организации на бюджетна издръжка	„ДС”	
23	Безвъзмездно предоставяне и прехвърляне на собственост върху движими вещи на юридически лица и други организации на бюджетна издръжка	„ДС”	
24	Замяна на имоти – ЧДС с недвижими имоти, собственост на физически и юридически лица	„ДС”	
25	Настаняване под наем в държавни жилища, ателиета, гаражи	„ДС”	
26	Отдаване под наем на имоти – ЧДС без търг	„ДС”	
27	Отдаване под наем на имоти –	„ДС”	

	ПДС		
28	Отдаване под наем на имоти – ПДС без търг за здравни, образователни и хуманитарни дейности за социално задоволяване на съответните нужди на населението	„ДС”	
29	Издаване заповед за изземване на държавен имот, който се владее или държи без основание, който се ползва не по предназначение или нуждата, от който е отпаднала	„ДС”	
30	Справка по регистрите за държавните имоти	„ДС”	
31	Отдаване под наем на имоти – ЧДС чрез търг	„ДС”	
32	Издаване на заповед за учредяване на ограничено вещно право за преминаване през имот – държавна собственост	„АКРРДС”	
33	Финансиране, възлагане и одобряване на кадастралния план на новообразуваните имоти на земите, предоставени за ползване въз основа на актовете по §4 от ЗСПЗЗ	„АКРРДС”	
34	Съгласуване на скици и указан начин на застрояване върху терени - ЧДС	„АКРРДС”	
35		„АКРРДС”	
36	Издаване разрешение за строеж за обекти на техническата инфраструктура със значение за повече от една община	„АКРРДС”	
37	Съгласуване на схеми за подвижни търговски обекти върху терени - ЧДС	„АКРРДС”	
38	Съгласуване на изменение на ПГП за имоти – държавна собственост	„АКРРДС”	
39	Промяна предназначението на съществуващи зелени площи - ПДС	„АКРРДС”	
40	Съгласуване и утвърждаване на маршрутни разписания	„АКРРДС”	
41	Предоставяне на достъп до обществена информация	„АПОФУС”	
42	Изплащане на обезщетение по	„АПОФУС”	

	реда на ЗПГРРЛ и Наредба за прилагане на чл.4 от ЗПГРРЛ		
43	Издаване на наказателни постановления, респ. резолюции	„АПОФУС”	
44	Административно производство по обжалване на индивидуални административни актове на кметове на общини	„АПОФУС”	
45	Административно производство по обжалване на откази на кметове на общини да извършат административни услуги	„АПОФУС”	
46	Контролиране и координиране изпълнението и действията на ОД”Земеделие и гори” и общинските служби „Земеделие и гори”, свързани с възстановяването собствеността на земеделските земи и земеразделяне	„АПОФУС”	
47	Прогласяване нищожност на търгове и сделки с имущество на заличените ТКЗС	„АПОФУС”	
48	Спиране на незаконосъобразни решения на общинските съвети	„АПОФУС” и „АКРРДС”	
49	Отмяна на незаконосъобразни актове на кметове на общини	„АПОФУС”	
50	Движение на молби за изтегляне или ксерокопие на документи от лични преписки на молителите	„АПОФУС” и „АКРРДС”	
51	Движение на кореспонденция – становища и допълнителни документи – по наши преписки, получавана от НС, МС, Президентство и кореспонденция, подписана от министри	„АПОФУС” и „АКРРДС”	
52	Движение на кореспонденция – становища и допълнителни документи – по наши преписки, с изключение на такава, получавана от НС, МС, Президентство и кореспонденция, подписана от министри	„АПОФУС” и „АКРРДС”	



ПРИМЕРНА ХАРТА НА КЛИЕНТА НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ (за общинска администрация)

I Администрация – цели, структура дейности

Хартата на клиента на административни услуги се създава на основа Стратегията за модернизиране на държавната администрация - от присъединяване към интегриране, приета с Решение 465 на Министерски съвет от 09.07.2002 г. и Плана за изпълнение на Стратегията за модернизиране на държавната администрация - от присъединяване към интегриране, приета с Решение 671 на Министерски съвет от 2003 г.

С настоящата Харта се цели подобряване на достъпа до административните услуги, насърчаване на дейности, насочени към повишаване на качеството на обслужване и отваряне за мнението на гражданите и бизнеса за неговото подобряване.

Мисията на Общинската администрация е да обслужва обществения интерес ефективно и ефикасно при максимален резултат и качество на административното обслужване.

Стратегическите цели на Общинската администрация са:

1. Улеснение на потребителите на административни услуги при получаване на информация относно видовете предоставяни услуги, при регистриране на заявленията, исканията, молбите за услуги, при получаване на справки за текущото състояние на преписките, при получаване на информация за сроковете, при връзката им с други администрации;

2. Пресичане на прекия контакт между заявителя и изпълнителя на административната услуга, с цел ограничаване възможностите за корупция;

3. Повишаване качеството и ефективността на работата по административното обслужване.

4. Правомощия на Кмета на Община

Кметът на Община е орган на изпълнителната власт в общината. Той:

4.1. ръководи цялата изпълнителна дейност на общината;

4.2. насочва и координира дейността на специализираните

изпълнителни органи;

4.3. назначава и освобождава от длъжност заместник-кметовете на общината, кметските наместници, ръководителите на звената на издръжка от общинския бюджет, началниците и служителите в общинската администрация, налага предвидените от закона дисциплинарни наказания;

4.4. отговаря за опазването на обществения ред, като за осигуряването му издава писмени заповеди, задължителни за началниците на съответните полицейски служби;

4.5. организира изпълнението на общинския бюджет;

4.6. организира изпълнението на дългосрочните програми;

4.7. организира изпълнението на решенията на общинския съвет и се отчита пред него за това. Изпраща на общинския съвет актовете си, издадени в изпълнение на неговите решения в 7-дневен срок от издаването им;

4.8. организира изпълнението на задачите, които произтичат от законите, от актовете на президента на републиката и на Министерския съвет;

4.9. възлага изпълнението на свои функции на кметовете на кметствата и районите, координира и осъществява контрол за целесъобразността и законосъобразността при тяхното изпълнение.

4.10. поддържа връзки с политическите партии, обществените организации и движения, както и с други органи на местното самоуправление в страната и в чужбина;

4.11. организира и ръководи управлението при кризи в общината;

4.12. председателства съвета по сигурност и управление при кризи;

4.13. възлага или разрешава изработването на устройствени планове и техни изменения за територията на общината или за части от нея и одобрява определени устройствени планове при условията и по реда на Закона за устройство на територията, както и организира изпълнението им;

4.14. изпълнява функциите на длъжностно лице по гражданско състояние. Той може да възлага тази функция с писмена заповед на кметовете на кметствата, в които се поддържат регистри за гражданското състояние кметските наместници, и на други длъжностни лица от общинската администрация;

4.15. представлява общината пред физически и юридически лица и пред съда;

4.16. осигурява организационно-техническото обслужване

на общинския съвет;

4.17. утвърждава устройствения правилник на общинската администрация

5. Структура на общинската администрация

Забележка:

Общинските администрации се различават значителни по своята структура, тъй като числеността им варира от 20 - до над 200 служители. Освен това, по силата на ЗМСМА, структурата се утвърждава от Общински съвет по предложение на Кмета. Последният от своя страна, утвърждава Устройствения правилник на администрацията в съответствие с приетата структура. Броят на дирекциите, както и на звената в тях /отдели и сектори/ е различен при отделните общини, както и по различен начин се групират правомощията на всяка структура на администрацията. В тази връзка, в раздела не може да се даде конкретен запис, който да служи като основа за сравнение. Във всички случаи обаче, следва да се посочи броя на общите и специализирани дирекции за всеки конкретен случай, техните структурни подразделения, съгласно Закона за администрацията и функционалните им правомощия.

6. Нормативни актове, регламентиращи дейността на Кмет на Община и общинската администрация и нормативни документи, определящи правата на клиентите на административни услуги

6.1. Конституция на Република България;

6.2. Закон за администрацията;

6.3. Закон за местното самоуправление и местната администрация;

6.4. Закон за административното производство;

6.5. Устройствен правилник на общинската администрация;

6.6. Закон за административните нарушения и наказания;

6.7. Закон за административното обслужване на физическите и юридическите лица;

6.8. Закон за предложенията, сигналите, жалбите и молбите;

6.9. Закон за достъп до обществена информация;

6.10. Закон за защита на личните данни;

6.11. Закон за защита срещу дискриминацията;

6.12. Закон за защита на класифицираната информация;

6.13. Закон за електронния документ и електронния подпис;

6.14. Кодекс за поведение на служителите в държавната администрация;

6.15. Закон за държавния служител;

6.16. Закон за ограничаване на административното регулиране и административния контрол върху стопанската дейност;

6.17. Закон за отговорността на държавата за вреди, причинени на граждани;

6.18. Други нормативни актове, касаещи дейността на общинската администрация.

7. Адреси и телефони за контакти

7.1. адрес на общинската администрация;

7.2. интернет страница на администрацията;

7.3. e-mail, предназначен за въпроси и отговори;

7.4. телефони на администрацията, включително и такъв за консултации, свързани с административното обслужване.

II Административни услуги

Административните услуги, предоставяни от Общинската администрация, могат да се групират в следните направления –

1. Административни услуги по гражданска регистрация ;

2. Административно-технически услуги, извършване от отдел „Държавна собственост“;

3. Административно-технически услуги по устройство на територията;

4. Административно-технически услуги – деловодство;

5. Култура и вероизповедания;

6. Селско стопанство;

7. Административни услуги – търговия, туризъм, транспорт;

8. Административни услуги – екология.

Забележка – примерен списък на административните услуги е описан като приложение към настоящата харта.

Информация за видовете административните услуги, сроковете за тяхното извършване, необходимите документи за извършването им, формулярите за тях, може да се намери на специализираното място за административно обслужване, както и на Интернет страницата на администрацията.

Общинска администрация -по отношение на предоставяните административните услуги се стреми :

1. Да предоставя същите спазвайки нормативно регламентирани срокове за тяхното извършване. За следните административни услуги са определени срокове за изпълнение по-кратки от нормативно регламентирани: /следва изчерпателно описание на видовете административни услуги и определения по – кратък срок за тяхното изпълнение/;

2. Да отговаря на подадените молби, жалби и др. в срок до 30 дни от постъпването им в администрацията, освен ако в специален

нормативен акт не е предвиден друг срок за тяхното разглеждане и произнасяне;

3. На запитвания от общ характер, касаещи административните процедури и производства, дейността на администрацията и др., както и на рутинни експертни запитвания, да отговаря:

- на устни запитвания – веднага, а ако поставения въпрос изисква проверка, събиране или обобщаване на информация или представлява фактическа или правна сложност – до 3 дни, като предварително уведомява клиентите на административни услуги за точния срок, в който ще бъде отговорено;

- на писмени запитвания – в срок до 7 дни;

4. В случай, че извършването на услугата, респ. отговора на подадената молба или жалба изискват представянето на допълнителни документи, в- дневен срок от датата на постъпване на искането, клиентите ще бъдат уведомени за документите и/или информацията, които е необходимо да представят. Уведомяването се извършва по посочения от потребителите на административни услуги начин за обратна връзка;

5. Ако разглеждането и решаването на направеното от потребителите искане не е от правомощията на Кмета на Общината, подадената молба, жалба и др. ще бъде служебно препратена до компетентния административен орган/ведомство, без да е необходимо те повторно да подават същото искане до съответната администрация, като за това бъде уведомен потребителя.

III Стандарти на административно обслужване

1. Отношение към клиента, което включва –

1.1. Предоставяне на еднакъв достъп до административните услуги и равнопоставено отношение към всички потребители, независимо от техните потребности, социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход, религиозни убеждения;

1.2. Любезно и отзивчиво отношение към всички потребители;

1.3. Спазване на конфиденциалност относно запитванията и жалбите на клиентите;

2. Информация за клиента, която включва –

2.1. Предоставяне на ясна, лесно разбираема, пълна, точна информация на потребителите по начин, удовлетворяващ техните потребности и чрез различни канали за достъп – личен контакт, информационно табло, брошури, Интернет страница с адрес -, централизиран телефон за информация и консултации -, e-mail-.....;

- 2.2. Предоставяне на прости, ясни и лесно разбираеми формуляри на административните услуги и процеси на обслужване, максимално облекчаващи потребителите на услуги;
- 2.3. Потребителите на административни услуги винаги да бъдат уведомявани за името на служителя, с когото разговарят по телефона или при личен контакт;
- 2.4. Приемният ден на Кмета на общината, Заместник кметове и служителите на администрацията е Предварително записване за прием става по следния начин.....
- 2.5. Работното време на служителите от мястото за административно обслужване е с обедна почивка от . – до

3. Комуникация с клиента, която включва-

- 3.1. Предоставяне на ясни, лесно разбираеми, пълни и точни обяснения и консултации на клиентите по отношение на предоставяните услуги;
- 3.2. Предоставяне на ясни, лесно разбираеми, пълни и точни устни и писмени отговори на запитвания на клиентите;

4. Канали за достъп до информация и услуги, които включват-

- 4.1. Предоставяне на равен достъп до информация и услуги чрез различни канали – личен контакт с административните служители на изграденото специализирано място за административно обслужване, централизиран телефон, поща /в т.ч. и електронна/, Интернет-страница, медиен достъп, информационни материали и др., в зависимост от потребностите на клиентите;
- 4.2. Предприемане на всички възможни мерки с цел улесняване на достъпа до информация и услуги на всички потребители, включително тези в неравностойно положение;
- 4.3. Осигуряване на открита и предразполагаща обстановка, където потребителите да получат дължимото внимание при получаване на административно обслужване.

5. Спазване на сроковете, което включва:

- 5.1. Точно уведомяване на клиента за максималния срок за извършване на услугата;
- 5.2. Осигуряване на възможност за уведомяване на клиента в случаите, когато се налага срока да бъде удължен по обективни причини, както и в този случай за крайния срок за изпълнение на услугата;
- 5.3 В случай, че се получат жалби за просрочие на административни услуги, следва в кратък срок да се извърши необходимата проверка за причината за просрочие, да се вземат мерки за нейното

отстраняване и да се уведоми за резултата от проверката жалбоподателя;

6. Механизми за обратна връзка от клиента, които включват-

6.1. Използване на стандартни формуляри за обратна връзка; книга за предложения, сигнали, оплаквания, похвали на гражданите; специално място в Интернет-страницата на администрацията; пощенска кутия; изследване на фокус групи и др.

6.2. Предприемане на съответни действия в резултат на получената обратна връзка, периодично отчитане на резултатите и уведомяване на потребителите за тях, използвайки различни канали за достъп – медии, Интернет страница и др.

7. Отговорност и отчетност, които включват:

7.1. Поемане на отговорност за работата на администрацията по отношение изпълнението на приетите стандарти на обслужване;

7.2. Ангажираност на ръководството за постоянно подобряване на административното обслужване и изпълнение на стандартите;

7.3. Изготвяне и публикуване на оценка за удовлетвореността на клиента за период от 6 месеца;

7.4. Разработване на система от показатели за измерване на резултатите от административното обслужване по отношение на неговата ефективност, ефикасност и качество;

7.5. Периодично отчитане и запознаване на всички заинтересовани страни с постигнатите резултати, спрямо дефинираните.

IV Предложения, молби, сигнали и жалби на потребителите на административни услуги

Всеки потребител на административна услуга, предоставяна от Общинската администрация има възможност да изрази своето мнение, предложение, да подаде молба, жалба и пр. относно административното обслужване. Това може да направи по няколко начина:

1. По пощата на адрес:

2. Лично, на същия адрес, на мястото за административно обслужване;

3. На интернет страницата на нашата администрация на адрес:, попълвайки анкетна карта;

4. По e-mail:

На всички писмено подадени молби, жалби и др., Общинската администрация се произнася в сроковете, регламентирани в Закона за административното производство, Закона за администрацията,

Закона за административното обслужване на физически и юридически лица и Закона за предложенията, сигналите, жалбите и молбите и др., съобразно конкретния случай.

Подадените до нашата администрация предложения, сигнали, жалби и др. се обобщават и докладват ежемесечно на секретаря, като се правят и конкретни предложения на тяхна база. Резултатите от анализа се огласяват чрез различни канали.

На анонимно подадени молби, жалби и др. Общинската администрация не може да отговори.

V Изграждане на партньорски взаимоотношения

При извършване на административното обслужване Общинската администрация работи:

1. Професионално – при разглеждане на Вашите молби, жалби, искания и др., свързани с административното обслужване;
2. Компетентно – предлага най-правилното и добро за Вас решение;
3. Позитивно – насърчава диалога в общуването;
4. Отговорно – спазва поетите ангажименти.

За да може Общинската администрация да предоставя вежливо и качествено административно обслужване очакваме от нашите потребители:

1. Да се отнасят към служителите на администрацията учтиво и с уважение;
2. Да бъдат внимателни и любезни към останалите ни потребители;
3. Да ни предоставят пълна и точна информация /включително име, точен адрес, телефон за връзка/ в съответните срокове, а когато е необходимо да ни предоставят и допълнителна информация;
4. Да идват навреме за уговорените срещи;
5. Да правят предложения, коментари относно административното обслужване;

Тази Харта не е нормативен акт, но е документ, с който администрацията на Община – се задължава да изпълни поетите към потребителите на административни услуги ангажименти.

Хартата е отворена за изменения и допълнения и ще бъде актуализирана периодично в съответствие с нуждите и изискванията на клиентите на административни услуги.

Настоящата Харта влиза в сила от, съгласно Заповед №/..... на Кмета на Община.....

ПРИМЕРЕН СПИСЪК
С ОБЩИНСКИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

I. АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ПО ГРАЖДАНСКА РЕГИСТРАЦИЯ

1. Издаване на удостоверение за раждане – оригинал
2. Издаване на удостоверение за раждане - дубликат
3. Издаване на удостоверение за сключен граждански брак- оригинал
4. Издаване на удостоверение за сключен граждански брак-дубликат
5. Издаване на препис-извлечение от акт за смърт- за първи път
6. Издаване на препис-извлечение от акт за смърт
7. Издаване на удостоверение за липса на съставен акт за раждане или смърт
8. Издаване на удостоверение за наследници
9. Издаване на удостоверение за семейно положение
10. Издаване на удостоверение за родствени връзки
11. Издаване на удостоверение за идентичност на имена
12. Издаване на удостоверение за семейно положение за сключване на граждански брак с чужденец в чужбина
13. Издаване на удостоверение за семейно положение за сключване на граждански брак с чужденец в Република България
14. Издаване на удостоверение за постоянен адрес
15. Издаване на удостоверение за настоящ адрес
16. Издаване на удостоверение за българско гражданство.
17. Издаване на удостоверение за гражданската регистрация в свободен текст – по искане на гражданина
18. Издаване на удостоверение за осиновяване.
19. Припознаване на родено извънбрачно дете.
20. Заверка на документи по гражданско състояние за чужбина
21. Заверка на покана-декларация за частно посещение на чужденец в Република България
22. Възстановяване и промяна на име по чл.19а от ЗГР
23. Промяна / възстановяване/ на име на български гражданин с решение на съда
24. Издаване на преписи или заверени копия от актове за гражданско състояние
25. Съставяне на актове за гражданско състояние на български граждани, които имат актове съставени в чужбина

II. АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕХНИЧЕСКИ УСЛУГИ, ИЗВЪРШВАНЕ ОТ ОТДЕЛ „ДЪРЖАВНА СОБСТВЕНОСТ”

1. Издаване на удостоверение относно общинския произход на недвижими имоти
2. Издаване на удостоверение за реституционни претенции.
3. Издаване на удостоверение по отчуждени имоти, собственост на физически или юридически лица
4. Отписване на имот от актовете книги за държавна собственост
5. Продажба на жилищни имоти- общинска собственост

6. Продажба на нежилищни имоти- общинска собственост
7. Изкупуване право на собственост от физически или юридически лица върху земя с учредено право на строеж
8. Учредяване право на строеж върху имот- общинска собственост
9. Замяна на общински имоти с имоти, собственост на физически или юридически лица
10. Предоставяне на земя от ОПФ за насаждения
11. Прекратяване на съсобственост в недвижими имоти между общината и физически или юридически лица
12. Издаване на удостоверение за включване в списъците за картотекиране на граждани с доказани жилищни нужди
13. Издаване на удостоверение за картотекиране на граждани за покупка на жилище по ЗУЖВГМЖСВ
14. Настаняване на граждани във ведомствения фонд на общината
15. Продажба на общински жилища
16. Издаване на заверени копия от документи
17. Издаване на удостоверения за липса на задължения към общината

III. АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕХНИЧЕСКИ УСЛУГИ ПО УСТРОЙСТВО НА ТЕРИТОРИЯТА

1. Издаване на скица за недвижим имот
2. Издаване на виза за проектиране
3. Презаверяване на скици, от издаването на които е изтекъл 6-месечен срок
4. Издаване на удостоверения за идентичност на поземлен имот
5. Издаване на удостоверения за търпимост
6. Издаване на удостоверения за степен на завършеност на сгради
7. Издаване на удостоверения за факти и обстоятелства по УТ
8. Издаване на удостоверение за въвеждане в експлоатация на строежи от IV и V категория
9. Издаване на акт за узаконяване
10. Проверка изпълнението на СМР по фундаментите на строежа
11. Проверка изпълнението на строители линии и ниво на строеж
12. Съгласуване и одобряване на инвестиционни проекти
13. Одобряване на подробен устройствен план /ПУП/
14. Издаване на разрешение за строеж
15. Издаване на разрешение за откриване на строителна площадка и даване на строителна линия и ниво
16. Издаване на разрешение за извозване на строителни отпадъци
17. Издаване на разрешение за прокопаване
18. Изготвяне на техническа анкета
19. Проверка за незаконно строителство
20. Заверяване на преписи от документи
21. Заверяване на заповедна книга
22. Заверяване на данъчни декларации
23. Издаване разрешение за монтаж на рекламнo-информационен елемент /РИЕ/
24. Издаване на разрешения за поставяне на временни съоръжения за търговия по чл.56 от ЗУТ

IV. АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕХНИЧЕСКИ УСЛУГИ – ДЕЛОВОДСТВО

1. Издаване на образец 30 за пенсиониране
2. Издаване на УП-2 за пенсиониране
3. Издаване на удостоверения от общ характер
4. Заверка на копия от документи
5. Отговори на молби, жалби, предложения
6. Предоставяне достъп до информацията по ЗДОИ

V. КУЛТУРА И ВЕРОИЗПОВЕДАНИЯ

1. Регистрация на местните поделения на изповеданията в Република България в общинския регистър на вероизповеданията

VI. СЕЛСКО СТОПАНСТВО

1. Регистрация на земеделска и горска техника (По Наредба № 26 от 19.11.1998 г. на МЗГ)
2. Издаване удостоверение на земеделските производители и вписване в регистър
3. Издаване на удостоверение за регистрация и упражняване на частна ветеринарно-медицинска практика
4. Издаване на удостоверение за отглеждане на лечебни растения и тютюн
5. Заверка на молби-декларации за обстоятелствена проверка за имоти извън регулация
6. Издаване на документи от имлячните регистри за земеделска собственост

VII. АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ – ТЪРГОВИЯ, ТУРИЗЪМ, ТРАНСПОРТ

1. Издаване на удостоверение и регистрация на пунктове за дестилация на ферментирани плодови материали (казани за ракия)
2. Издаване на разрешение за търговия с тютюн и тютюневи изделия
3. Категоризация на заведение за хранене, развлечения и настаняване
4. Заверка на дневници (регистри) за покупка и продажба на черни и цветни метали и производните им
5. Издаване на разрешение за удължено работно време
6. Издаване на разрешение за поставяне на маси и столове пред заведения за хранене
7. Издаване на разрешение за търговия на открито
8. Заверка на хотелски регистър
9. Издаване на разрешително за движение на транспортни средства в забранени за движение зони
10. Издаване на разрешение за таксиметров превоз на пътници и стикер с холограма на таксиметрови автомобили
11. Издаване и заверка на маршрутни разписания за автобуси, обслужващи линии от републиканската и областна транспортна схема
12. Съгласуване на маршрутни разписания за специализиран превоз
13. Изготвяне на удостоверения за издаване на безплатни карти за пътуване с градския транспорт на пенсионери надгодини и ученици

VIII. АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ – ЕКОЛОГИЯ

1. Издаване на разрешения за отсичане, кастрене на дървета и храсти.

2. Издаване на разрешения на физически и юридически лица за извозване на битови отпадъци.
3. Издаване на експертни становища, свързани с проблеми по опазване на въздуха, водите, почвите, околния шум, биологичното разнообразие и ограничаване вредното въздействие на отпадъците върху околната среда.
4. Издаване на решение за преценка на въздействието върху околната среда на проекти, обекти и дейности на осн. чл.20,ал.2 от ЗООС
5. Издаване на становище за държавно приемане и разрешаване ползването на обект
6. Проверка и отговор на жалби на граждани, свързани с проблеми по отглеждане на домашни животни в жилищната територия.
7. Проверка и отговор на жалби, молби и предложения на граждани, свързани с проблеми по опазване на въздуха, водите, почвите, околния шум и ограничаване вредното въздействие на отпадъците върху околната среда.



КРИТЕРИИ ЗА ОЦЕНКА НА ХАРТИТЕ

ЦЕЛИ И ДЕЙНОСТИ НА АДМИНИСТРАЦИЯТА
1. Нормативно основание за създаване на Хартата 2. Цел на Хартата 3. Мисия на конкретната администрация 4. Стратегически цели на административното обслужване 5. Дейност на държавния орган 6. Структура и дейност на администрацията 7. Нормативни актове, регламентирани дейността на институцията и нормативни документи, определящи правата на клиентите 8. Адреси за контакти с администрацията
ИНФОРМАЦИЯ ЗА УСЛУГИТЕ
1. Препоръчително е в зависимост от вида на администрацията в раздела да се посочат отделните групи административни услуги, като пълният им списък бъде даден, като приложение към хартата. Освен това да се запише по какъв друг начин потребителя на административната услуга може да получи достъп до пълният им списък /интернет страница на администрацията, местата за административно обслужване и др./ 2. В случай, че за някои от административните услуги, конкретната администрация е определила срокове по-къси от нормативните за тяхното извършване, това следва да бъде отразено в този раздел, за да се види стремежа за по-качествено административно обслужване.
ПРАВА НА КЛИЕНТА
1. Отношение към клиента, което включва: - предоставяне на еднакъв достъп до услугите и равнопоставено отношение към всички клиенти; - спазване на конфиденциалност относно запитванията и жалбите на клиентите; 2. Информация за клиента, която включва: - предоставяне на ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация по начин удовлетворяващ потребностите на клиентите; - използване на различни канали за достъп до информация, като информационни табла, брошури, Интернет страница и др. - предоставяне на ясни, лесно разбираеми формуляри и процеси на обслужване, максимално облекчаващи потребителите на услуги; 3. Комуникация с клиента, която включва: - предоставяне на ясни, лесно разбираеми, пълни и точни обяснения и консултации на клиентите по отношение на предоставяните услуги; - предоставяне на ясни, лесно разбираеми, пълни и точни устни и писмени отговори на запитвания на клиентите 4. Канали за достъп до информация и услуги, които включват:

- специализирано място за административно обслужване /център за обслужване, едно гише и др./, централен телефонен номер, поща /в т.ч. и електронна/, Интернет страница, медиен достъп и др.
 - максимално улесняване достъпа до услуги на всички клиенти, включително и на тези в неравностойно положение;
 - осигуряване на обстановка и внимание към клиента, които го предразполагат и правят приятен процеса на административното обслужване;
5. Спазване на сроковете, което включва:
- точно уведомяване на клиента за максималния срок за извършване на услугата;
 - осигуряване на възможност за уведомяване на клиента в случаите, когато се налага срока да бъде удължен по обективни причини, както и в този случай за крайния срок за изпълнение на услугата;
 - в случай, че се получат жалби за просрочие на административни услуги, следва в кратък срок да се извърши необходимата проверка за причината за просрочие, да се вземат мерки за нейното отстраняване и да се уведоми за резултата от проверката жалбоподателя;

ОТГОВОРНОСТ, ОТЧЕТНОСТ И ПУБЛИЧНОСТ

1. Механизми за обратна връзка от клиента, които включват:
 - да се посочат всички възможности за обратна връзка от клиента към администрацията, които тя е реализирала;
 - да се създадат условия за периодично анализиране на получената информация от обратната връзка с цел дефиниране на бъдещи действия за подобряване на административното обслужване ;
2. Отговорност и отчетност, които включват:
 - поемане на отговорност за работата на администрацията по отношение изпълнението на приетите стандарти на обслужване;
 - ангажираност на ръководството за постоянно подобряване на административното обслужване и изпълнение на стандартите;
 - изготвяне и публикуване на оценка за удовлетвореността на клиента за период от 6 месеца;
 - разработване на система от показатели за измерване на резултатите от административното обслужване по отношение на неговата ефективност, ефикасност и качество;
 - периодично отчитане и запознаване на всички заинтересовани страни с постигнатите резултати, спрямо дефинираните

ПРОЦЕДУРА ЗА ОБЖАЛВАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ

1. Начините и местата, на които могат да бъдат подавани жалби, молби, предложения
2. Редът и сроковете за обжалване на издадените документи или актове, или отказ за издаване, ако такова е нормативно регламентирано
3. Механизмът, по който се разглеждат подадените молби, жалби и предложения и се изготвя отговор до вносителя

ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА АДМИНИСТРАЦИЯТА И ОЧАКВАНИЯ КЪМ ГРАЖДАНИТЕ

Формулира се начина, по който служителите на администрацията следва да се отнасят към клиента, както и очакваното отношение на клиента към административните служители, за да се създаде атмосфера на взаимно доверие

и партньорство между страните в процеса на изпълнението на административните услуги.
--

СРОК НА ДЕЙСТВИЕ НА ХАРТАТА

Да се отбележи датата на влизане в сила на документа, както и дали той отменя предишен вариант на същия документ. Период на актуализация.



СТЕПЕН НА СЪОТВЕТСТВИЕ НА КРИТЕРИИТЕ ЗА ОЦЕНКА НА ХАРТИТЕ НА КЛИЕНТА НА РАЗЛИЧНИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ

цел и дейност

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	всички критерии	4	7,1	7,5	7,5
	голяма част от критериите	19	33,9	35,8	43,4
	малка част от критериите	24	42,9	45,3	88,7
	няма посочени	6	10,7	11,3	100,0
	Total	53	94,6	100,0	
Missing	System	3	5,4		
Total		56	100,0		

услуги, срокове

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	всички критерии	10	17,9	18,9	18,9
	голяма част от критериите	12	21,4	22,6	41,5
	малка част от критериите	30	53,6	56,6	98,1
	няма посочени	1	1,8	1,9	100,0
	Total	53	94,6	100,0	
Missing	System	3	5,4		
Total		56	100,0		

права на клиента

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	всички критерии	5	8,9	9,4	9,4
	голяма част от критериите	13	23,2	24,5	34,0
	малка част от критериите	35	62,5	66,0	100,0
	Total	53	94,6	100,0	
Missing	System	3	5,4		
Total		56	100,0		

отговорност и отчетност

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	всички критерии	4	7,1	7,5	7,5
	голяма част от критериите	10	17,9	18,9	26,4
	малка част от критериите	38	67,9	71,7	98,1
	няма посочени	1	1,8	1,9	100,0
	Total	53	94,6	100,0	
Missing	System	3	5,4		
Total		56	100,0		

жалби

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	всички критерии	1	1,8	1,9	1,9
	голяма част от критериите	13	23,2	24,5	26,4
	малка част от критериите	35	62,5	66,0	92,5
	няма посочени	4	7,1	7,5	100,0
	Total	53	94,6	100,0	
Missing	System	3	5,4		
Total		56	100,0		

задължения на администрацията

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	всички критерии	8	14,3	15,1	15,1
	голяма част от критериите	25	44,6	47,2	62,3
	малка част от критериите	20	35,7	37,7	100,0
	Total	53	94,6	100,0	
Missing	System	3	5,4		
Total		56	100,0		

срок на действие на хартата

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	всички критерии	4	7,1	7,5	7,5
	голяма част от критериите	3	5,4	5,7	13,2
	малка част от критериите	9	16,1	17,0	30,2
	няма посочени	37	66,1	69,8	100,0
	Total	53	94,6	100,0	
Missing	System	3	5,4		
Total		56	100,0		



- 1 – Напълно съответства
2 – Съответства в голяма степен
3 – Съответства в малка степен
4 – Не съответства

Администрация	Цели и дейности на администрация	Информация за услугите	Права на клиента	Отговорност, отчетност и публичност	Процедура за обжалване и разглеждане на предложения	Задължения на администрацията и очаквания към гражданите	Срок на действие на хартата
Агенция за социално подпомагане	4	3	2	3	3	2	1
Агенция по вписванията	2	1	2	3	2	2	1
Агенция по заетостта	2	2	1	1	2	1	4
Дирекция за национален строителство	3	3	2	3	3	3	4
Държавна агенция за закрила на детето	1	1	1	1	3	1	4
Държавна агенция за метрология и статистическа служба	3	3	3	3	2	2	1
ИА "Автомобилна администрация"	2	2	2	3	3	2	3
ИА "Главна инспекция по труда"	3	3	3	3	3	3	4
ИА за насърчване на МСП	3	3	2	2	3	2	2
ИА по лозата и виното	4	3	3	3	4	3	4
ИА по почвените ресурси	2	3	3	3	3	3	4
ИА "Сертификация и изпитване"	2	1	2	2	2	2	4
МВнР	2	1	1	2	2	1	4
МЗ	3	1	2	2	3	1	4
МЗГ	2	1	2	2	3	3	4
МИЕ	3	3	3	3	3	3	3
МК	3	3	3	3	3	2	4
МОСВ	4	1	3	2	3	1	4
МП	3	3	3	3	3	2	3
МТСП	3	3	2	2	2	2	1
МФ	3	3	2	2	3	2	2
Национ. банка за пром. микроорга	2	2	3	4	3	3	3
НА за проф. образование и обучение	2	3	3	3	3	3	3
Национ. служба за съвети в земед.	3	3	3	3	3	3	3
РОИСВ - Велико Търново	4	2	3	3	3	2	4
РИОСВ - Русе	4	2	3	3	3	2	4
Областна админ. Благоевград	2	1	1	1	2	1	2
Областна админ. Бургас	3	3	3	3	3	3	3
Областна админ. Варна	4	1	3	3	3	3	4
Областна админ. Велико Търново	1	2	1	1	1	1	4
Областна админ. Габрово	1	2	2	2	2	1	4
Областна админ. Кърджали	2	2	3	3	4	3	3
Областна админ. Пазарджик	2	3	3	3	3	2	4
Областна админ. Пловдив	2	3	3	3	2	2	4
Областна админ. Разград	2	1	3	3	3	2	4

Областна админ. Стара Загора	1	3	2	2	2	2	4
Областна админ. Хасково	2	2	2	3	2	2	4
Областна админ. Ямбол	2	2	3	3	2	2	4
Общинска админ. Айтос	3	3	3	3	3	2	4
Общинска админ. Вълчедръм	3	3	3	3	3	3	4
Общинска админ. Добрич	3	2	3	3	3	2	4
Общинска админ. Долни чифлик	3	3	3	3	3	3	4
Общинска админ. Калояново	3	3	3	3	3	3	4
Общинска админ. Карлово	3	3	3	3	3	3	4
Общинска админ. Карнобат	2	3	3	3	3	2	4
Общинска админ. Кирково	3	3	3	3	3	2	4
Общинска админ. Кубрат	3	3	3	3	2	2	4
Общинска админ. Кърджали	3	3	3	3	3	2	4
Общинска админ. Мездра	2	3	3	3	3	3	4
Общинска админ. Раднево	3	3	3	3	3	3	4
Общинска админ. Стралджа	3	4	3	3	4	3	4
Общинска админ. Червен Бряг	3	2	3	3	4	3	3
Общинска админ. Шумен	2	3	3	3	3	2	4



АНКЕТНА КАРТА

Уважаеми господине/госпожо,

Екип на Професионалното обединение на държавните служители провежда изследване на административното обслужване в различните администрации и има за цел да изведе препоръки за неговото подобряване.

Моля, попълнете анкетната карта като поставите знак "X" пред отговора, който най-точно отразява вашето мнение на всеки от въпросите.

Анкетната карта е анонимна и ще бъде използвана единствено за анализ на степента Ви на удовлетвореност от работата на администрацията.

1. За подобряване на административното обслужване на гражданите е изработена Харта на клиента, която запознава гражданите с техните права и посочва задълженията на администрацията. Вие запознат/а ли сте с Хартата на клиента?

ДА
НЕ
2. Познавате ли основните дейности и функции на администрацията от която потърсихте административна услуга?

ДА
ПОЗНАВАМ НЯКОИ ОТ ТЯХ
НЕ
3. Какъв тип административна услуга получихте от администрацията? *Моля, конкретизирайте типа услуга!*
 - 1) Достъп до информация за
.....
 - 2) Административно обслужване свързано с
.....
 - 3) Консултация по въпроса за
.....
4. До каква степен сте доволен/а от предоставеното Ви административно обслужване?
 - 1) Много съм доволен
 - 2) Доволен съм в известна степен
 - 3) Никак не съм доволен
5. Административната услуга, която потърсихте, беше ли от компетенциите на тази администрация?

ДА
НЕ
6. В случай, че административната услуга не е от компетенциите на тази администрация, бяхте ли компетентно насочени към друга администрация, която да Ви предостави исканата услуга?

ДА
НЕ

7. Исканата от Вас административна услуга беше ли ви предоставена в законово определения срок? *Посочете само един отговор!*
- 1) Беше предоставена в определения срок
 - 2) Беше забавена от администрацията, но бях уведомен за това
 - 3) Беше забавена от администрацията, но не бях уведомен
 - 4) Беше забавена, защото представените от мене документи не бяха пълни
 - 5) Срокът не беше спазен
 - 6) Друго *Моля, посочете!*.....
8. При поисканата от мене административна услуга ми беше предоставена ясна, точна и изчерпателна информация.
- 1) Напълно съм съгласен
 - 2) До известна степен съм съгласен
 - 3) Напълно не съм съгласен
9. За различните административни услуги, администрацията е разработила типови формуляри, които облекчават гражданите.
- 1) Напълно съм съгласен
 - 2) До известна степен съм съгласен
 - 3) Напълно не съм съгласен
10. За различните административни услуги администрацията предоставя информация чрез:
- 1) Специализирано гише за административно обслужване
 - 2) Информационен център
 - 3) Информационни табла
 - 4) Брошури
 - 5) Лични консултации
 - 6) Телефонни консултации
 - 7) Поща
 - 8) Електронна поща
 - 9) Отделен компютър за гражданите за достъп до интернет
 - 10) Интернет страница
 - 11) Медиите
 - 12) Друго *Моля, посочете!*
11. Обстановката в звеното за административно обслужване е:
- 1) Приятна и предразполагаща
 - 2) Напрегната
 - 3) Любезни и учтиви служители
 - 4) Недружелюбни и неучтиви служители
 - 5) Непрекъснато работно време
 - 6) Неудобно работно време
 - 7) Облекчен достъп за хора в неравностойно положение
 - 8) Затруднен достъп за хора в неравностойно положение
 - 9) Друго *Моля, посочете!*
12. В случай, че не сте доволен от предоставеното Ви административно обслужване, Вие ще:
- 1) Помолите служителите да поправят нередностите
 - 2) Направите скандал
 - 3) Подадете жалба до ръководителя на администрацията
 - 4) Напишете предложение до ръководителя за подобряване на предоставяните услуги
 - 5) Потърсите правата си в съда

- 6) Няма да предприемете нищо
7) Друго *Моля, посочете!*.....

13. Според Вас, какво трябва да се направи, за да бъде подобро
административното обслужване на гражданите? *Моля, посочете!*

.....
.....
.....
.....

14. Попълнихте ли анкетната карта за вашата удовлетвореност от предоставеното
Ви административно обслужване?

ДА

НЯМА ТАКАВА КАРТА

НЕ

15. Степента на Вашето завършено образование е:

- 1) Основно
- 2) Средно
- 3) Полувисше
- 4) Висше

16. Вашата възраст е:

17. Вие сте:

- 1) Жена
- 2) Мъж

Благодарим Ви за отзивчивостта!



КАРТА ЗА ИНТЕРВЮ

за служителите от звеното за административно обслужване на гражданите

1. Когато гражданите търсят достъп до информация или административни услуги интересуват ли се от техните права и задълженията на администрацията, които са представени в Харта на клиента?

.....

.....

.....

.....

.....

2. Вие, като служител в отдела за административно обслужване, какво правите, за да се почувстват гражданите удовлетворени от Вашата работа?

.....

.....

.....

.....

.....

3. Какви са, според Вас, основните трудности, които срещате в ежедневната си работа по предоставяне на административни услуги?

.....

.....

.....

.....

.....

4. Какво, според Вас, трябва да се направи, за да бъде подоброено административното обслужване на гражданите?

.....

.....

.....

.....

.....

5. Какви инициативи предприемате Вие и ръководството на вашата администрация, за да прилагате стандартите за административно обслужване и подобрявате неговото качество?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

6. Участвали ли сте в специално обучение за предоставяне на административни услуги на гражданите?

.....
.....
.....

Благодарим Ви за отзивчивостта!



Запознат/а ли сте с Хартата на клиента?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid да	10	27,8	27,8	27,8
не	26	72,2	72,2	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Познавате ли основните дейности и функции на администрацията от която потърсихте административна услуга?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid да	13	36,1	36,1	36,1
познавам някои от тях	20	55,6	55,6	91,7
не	3	8,3	8,3	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Какъв тип административна услуга получихте от администрацията?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid достъп до информация за:	10	27,8	29,4	29,4
админ.обслужване свързано с:	13	36,1	38,2	67,6
консултация по въпроса за:	11	30,6	32,4	100,0
Total	34	94,4	100,0	
Missing System	2	5,6		
Total	36	100,0		

каква степен сте доволен/а от предоставеното Ви административно обслужване?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid много съм доволен	23	63,9	63,9	63,9
доволен съм в известна степен	13	36,1	36,1	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Административната услуга, която потърсихте, беше ли от компетенциите на тази администрация?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid да	35	97,2	100,0	100,0
Missing System	1	2,8		
Total	36	100,0		

В случай, че административната услуга не е от компетенциите на тази администрация, бяхте ли компетентно насочени към друга администрация, която да ви предостави исканата услуга?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid да	3	8,3	100,0	100,0
Missing System	33	91,7		
Total	36	100,0		

Исканата от Вас административна услуга беше ли ви предоставена в законово определения срок?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Беше предоставена в определения срок	34	94,4	97,1	97,1
Беше забавена от администрацията, но не бях уведомен	1	2,8	2,9	100,0
Total	35	97,2	100,0	
Missing System	1	2,8		
Total	36	100,0		

При поисканата от мене административна услуга ми беше предоставена ясна, точна и изчерпателна информация.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Напълно съм съгласен	27	75,0	75,0	75,0
До известна степен съм съгласен	8	22,2	22,2	97,2
Напълно не съм съгласен	1	2,8	2,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

За различните административни услуги, администрацията е разработила типови формуляри, които облекчават гражданите

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Напълно съм съгласен	23	63,9	65,7	65,7
До известна степен съм съгласен	8	22,2	22,9	88,6
Напълно не съм съгласен	4	11,1	11,4	100,0
Total	35	97,2	100,0	
Missing System	1	2,8		
Total	36	100,0		

За различните административни услуги администрацията предоставя информация чрез:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Специализирано гише за административно обслужване	6	16,7	16,7	16,7
информационен център	12	33,3	33,3	50,0
информационни табла	2	5,6	5,6	55,6
Брошури	1	2,8	2,8	58,3
Лични консултации	5	13,9	13,9	72,2
Телефонни консултации	1	2,8	2,8	75,0
Поща	3	8,3	8,3	83,3
Електронна поща	3	8,3	8,3	91,7
Интернет страница	3	8,3	8,3	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Обстановката в звеното за административно обслужване е:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Приятна и предразполагаща	15	41,7	41,7	41,7
Любезни и учтиви служители	15	41,7	41,7	83,3
Непрекъснато работно време	2	5,6	5,6	88,9
Неудобно работно време	1	2,8	2,8	91,7
Облекчен достъп за хора в неравностойно положение	3	8,3	8,3	100,0
Total	36	100,0	100,0	

В случай, че не сте доволни от предоставеното ви административно обслужване, вие ще:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Помолите служителите да поправят нередностите	24	66,7	75,0	75,0
Подадете жалба до ръководителя на администрацията	3	8,3	9,4	84,4
Напишете предложение до ръководителя за подобряване на предопияма да предприемете нищо	1	2,8	3,1	87,5
Total	4	11,1	12,5	100,0
Missing System	32	88,9	100,0	
Total	36	100,0		

Според Вас, какво трябва да се направи, за да бъде подобро
административното обслужване на гражданите?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	обособено гише	3	8,3	50,0	50,0
	служителите - професионалисти	1	2,8	16,7	66,7
	повече информация	2	5,6	33,3	100,0
	Total	6	16,7	100,0	
Missing	System	30	83,3		
Total		36	100,0		

Попълнихте ли анкетната карта за вашата удовлетвореност от
предоставеното Ви административно обслужване?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	да	27	75,0	77,1	77,1
	няма такава карта	3	8,3	8,6	85,7
	не	5	13,9	14,3	100,0
	Total	35	97,2	100,0	
Missing	System	1	2,8		
Total		36	100,0		

Степента на Вашето завършено образование е:

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Средно	11	30,6	30,6	30,6
	Полувисше	5	13,9	13,9	44,4
	Висше	20	55,6	55,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Вие сте:

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	жена	21	58,3	58,3	58,3
	мъж	15	41,7	41,7	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Администрация:

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	централна	14	38,9	38,9	38,9
	областна	10	27,8	27,8	66,7
	общинска	12	33,3	33,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	



Интересуват ли се гражданите от хартата на клиента?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid не	1	5,6	5,6	5,6
интересуват се от конкретен въпрос	2	11,1	11,1	16,7
накои са запознати	9	50,0	50,0	66,7
да	6	33,3	33,3	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Вие какво правите, за да се почувстват гражданите удовлетворени от Вашата работа?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid запознавам се с проблема	9	50,0	50,0	50,0
точен и ясен отговор	4	22,2	22,2	72,2
учтив/вежлив	2	11,1	11,1	83,3
разясняване на процедурата и сроковете	3	16,7	16,7	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Какви са основните трудности, които срещате в ежедневната си работа по предоставяне на административни услуги?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid трудните клиенти	3	16,7	25,0	25,0
нама оплаквания	1	5,6	8,3	33,3
празнота в законодателството	1	5,6	8,3	41,7
взаимодействие с др. адм/и	2	11,1	16,7	58,3
гражданите не познават правата си	5	27,8	41,7	100,0
Total	12	66,7	100,0	
Missing System	6	33,3		
Total	18	100,0		

**Какво трябва да се направи, за да бъде подобро
административното обслужване на гражданите?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid електронно обслужване	5	27,8	35,7	35,7
подобряване условията на работа	1	5,6	7,1	42,9
възм. за справки онлайн	2	11,1	14,3	57,1
координацията м/у администрациите	4	22,2	28,6	85,7
обратна връзка и обсъжд. на пробл.	2	11,1	14,3	100,0
Total	14	77,8	100,0	
Missing System	4	22,2		
Total	18	100,0		

**Какви инициативи предприемате, за да прилагате стандартите за
административно обслужване и подобрявате неговото качество?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid спазване на стандартите	10	55,6	62,5	62,5
електронни услуги	4	22,2	25,0	87,5
анкети/ обратна връзка	2	11,1	12,5	100,0
Total	16	88,9	100,0	
Missing System	2	11,1		
Total	18	100,0		

**Участвали ли сте в специално обучение за предоставяне
на административни услуги на гражданите?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid да	9	50,0	52,9	52,9
не	8	44,4	47,1	100,0
Total	17	94,4	100,0	
Missing System	1	5,6		
Total	18	100,0		

Администрация :

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid централна	3	16,7	16,7	16,7
областна	5	27,8	27,8	44,4
общинска	10	55,6	55,6	100,0
Total	18	100,0	100,0	



Администрация: * Запознат/а ли сте с Хартата на клиента? Crosstabulation

% of Total

		Запознат/а ли сте с Хартата на клиента?		Total
		да	не	
Администрация:	централна	11,1%	27,8%	38,9%
	областна	8,3%	19,4%	27,8%
	общинска	8,3%	25,0%	33,3%
Total		27,8%	72,2%	100,0%

Администрация: * Познавате ли основните дейности и функции на администрацията от която потърсихте административна услуга? Crosstabulation

% of Total

		Познавате ли основните дейности и функции на администрацията от която потърсихте административна услуга?			Total
		да	познавам някои от тях	не	
Администрация:	централна	8,3%	30,6%		38,9%
	областна	11,1%	11,1%	5,6%	27,8%
	общинска	16,7%	13,9%	2,8%	33,3%
Total		36,1%	55,6%	8,3%	100,0%

Администрация: * Какъв тип административна услуга получихте от администрацията? Crosstabulation

% of Total

		Какъв тип административна услуга получихте от администрацията?			Total
		достъп до информация за:	админ.обслужване свързано с:	консултация по въпроса за:	
Администрация:	централна	14,7%	5,9%	20,6%	41,2%
	областна	11,8%	8,8%	8,8%	29,4%
	общинска	2,9%	23,5%	2,9%	29,4%
Total		29,4%	38,2%	32,4%	100,0%

**Администрация: * каква степен сте доволни/а от предоставеното Ви административно обслужване?
Crosstabulation**

% of Total

	каква степен сте доволни/а от предоставеното Ви административно обслужване?		Total
	много съм доволен	доволен съм в известна степен	
Администрация: централна	36,1%	2,8%	38,9%
областна	2,8%	25,0%	27,8%
общинска	25,0%	8,3%	33,3%
Total	63,9%	36,1%	100,0%

**Администрация: * Исканата от Вас административна услуга беше ли ви предоставена в законово определения срок?
Crosstabulation**

% of Total

	Исканата от Вас административна услуга беше ли ви предоставена в законово определения срок?		Total
	Беше предоставена в определения срок	Беше забавена от администрацията, но не бях уведомен	
Администрация: централна	40,0%		40,0%
областна	22,9%	2,9%	25,7%
общинска	34,3%		34,3%
Total	97,1%	2,9%	100,0%

**Администрация: * При поисканата от мене административна услуга ми беше предоставена ясна, точна и изчерпателна информация.
Crosstabulation**

% of Total

	При поисканата от мене административна услуга ми беше предоставена ясна, точна и изчерпателна информация.			Total
	Напълно съм съгласен	До известна степен съм съгласен	Напълно не съм съгласен	
Администрация: централна	36,1%	2,8%		38,9%
областна	11,1%	13,9%	2,8%	27,8%
общинска	27,8%	5,6%		33,3%
Total	75,0%	22,2%	2,8%	100,0%

**Администрация: * За различните административни услуги,
администрацията е разработила типови формуляри, които облекчават
гражданите Crosstabulation**

% of Total

	За различните административни услуги, администрацията е разработила типови формуляри, които облекчават гражданите			Total
	Напълно съм съгласен	До известна степен съм съгласен	Напълно не съм съгласен	
Администрация: централна	25,7%	11,4%		37,1%
областна	11,4%	8,6%	8,6%	28,6%
общинска	28,6%	2,9%	2,9%	34,3%
Total	65,7%	22,9%	11,4%	100,0%

**Администрация: * За различните административни услуги
администрацията предоставя информация чрез: Crosstabulation**

% of Total

		Администрация:			Total
		централна	областна	общинска	
За различните административни услуги администрацията предоставя информация чрез:	Специализирано гише за административно обслужване	2,8%	5,6%	8,3%	16,7%
	Информационен център	11,1%	2,8%	19,4%	33,3%
	Информационни табла	2,8%		2,8%	5,6%
	Брошури	2,8%			2,8%
	Лични консултации	11,1%	2,8%		13,9%
	Телефонни консултации		2,8%		2,8%
	Поща		8,3%		8,3%
	Електронна поща	2,8%	2,8%	2,8%	8,3%
	Интернет страница	5,6%	2,8%		8,3%
	Total	38,9%	27,8%	33,3%	100,0%

Администрация: * Обстановката в звеното за административно обслужване е: Crosstabulation

% of Total

		Администрация:			Total
		централна	областна	общинска	
Обстановката в звеното за административно обслужване е:	Приятна и предразполагаща	16,7%	5,6%	19,4%	41,7%
	Любезни и учтиви служители	16,7%	13,9%	11,1%	41,7%
	Непрекъснато работно време	2,8%	2,8%		5,6%
	Неудобно работно време		2,8%		2,8%
	Облекчен достъп за хора в неравностойно положение	2,8%	2,8%	2,8%	8,3%
Total		38,9%	27,8%	33,3%	100,0%

Администрация: * В случай, че не сте доволен от предоставеното Ви административно обслужване, Вие ще: Crosstabulation

% of Total

		Администрация:			Total
		централна	областна	общинска	
В случай, че не сте доволен от предоставеното Ви административно обслужване, Вие ще:	Помолите служителите да поправят нередностите	25,0%	28,1%	21,9%	75,0%
	Подадете жалба до ръководителя на администрацията	9,4%			9,4%
	Напишете предложение до ръководителя за подобряване на предопределеното			3,1%	3,1%
	Няма да предприемете нищо	6,3%	3,1%	3,1%	12,5%
Total		40,6%	31,3%	28,1%	100,0%

Администрация: * Според Вас, какво трябва да се направи, за да бъде подобро административното обслужване на гражданите? Crosstabulation

% of Total

	Според Вас, какво трябва да се направи, за да бъде подобро административното обслужване на гражданите?			Total
	обособено гише	служителите – професионалисти	повече информация	
Администрация: централна			16,7%	16,7%
областна	50,0%	16,7%	16,7%	83,3%
Total	50,0%	16,7%	33,3%	100,0%

Администрация: * Попълнихте ли анкетната карта за вашата удовлетвореност от предоставеното Ви административно обслужване? Crosstabulation

% of Total

	Попълнихте ли анкетната карта за вашата удовлетвореност от предоставеното Ви административно обслужване?			Total
	да	няма такава карта	не	
Администрация: централна	37,1%			37,1%
областна	5,7%	8,6%	14,3%	28,6%
общинска	34,3%			34,3%
Total	77,1%	8,6%	14,3%	100,0%

Администрация: * Степента на Вашето завършено образование: Crosstabulation

% of Total

	Степента на Вашето завършено образование е:			Total
	Средно	Полувисше	Висше	
Администрация: централна	13,9%	5,6%	19,4%	38,9%
областна	5,6%	2,8%	19,4%	27,8%
общинска	11,1%	5,6%	16,7%	33,3%
Total	30,6%	13,9%	55,6%	100,0%

Администрация: * Вие сте: Crosstabulation

% of Total

	Вие сте:		Total
	жена	мъж	
Администрация: централна	33,3%	5,6%	38,9%
областна	13,9%	13,9%	27,8%
общинска	11,1%	22,2%	33,3%
Total	58,3%	41,7%	100,0%



Списък на проучването на съществуващите официални интернет страници на администрациите от всички нива на управление за публикувани харти на клиента

Име на структура	Интернет адрес	Харта в Интернет
Агенция "Митници"	www.customs.bg	не
Академия на МВР	http://www.academy.mvr.bg/default.htm	не
Агенция за държавен вътрешен финансов контрол	http://www.advfk.minfin.bg	да
Агенция за държавни вземания	http://www.adv.government.bg	не
Агенция за приватизация	http://www.priv.government.bg/apnew/Root/index.php	не
Агенция за следприватизационен контрол	http://ppc.government.bg	
Агенция за социално подпомагане	http://asp.mlsp.government.bg/ ; http://asp.mlsp.government.bg/hartanaklienta.html	да
Агенция за финансово разузнаване	http://www.fia.minfin.bg/	не
Агенция за хората с увреждания	http://ahu.mlsp.government.bg/	не
Агенция за ядрено регулиране	http://www.bnsa.bas.bg/	не
"Агенция по вписванията"	www.registryagency.bg	да
Агенция по енергийна ефективност	http://www.SEEA.government.bg	не
Агенция по заетостта	http://www.az.government.bg/internal.asp?CatID=11/06&WA=AboutUs/Charter.htm	да
Агенция по кадастъра	http://www.cadastre.bg/	не
Агенция по обществени поръчки	http://www.aop.bg/	не
Администрация на Комисията по търговия и защита на потребителите	http://www.ktzp.bg/	не
Администрация на Министерския съвет	www.government.bg	не
Българска агенция за инвестиции	http://investbg.government.bg/	не
Български институт по стандартизация	http://www.bds-bg.org/	не
Басейнова дирекция - Благоевград, Западнобеломорски район	http://www.wabd.bg/bg/	не
Басейнова дирекция - Варна, Черноморски район	http://www.bsbd.org/bg/index.php	не
Басейнова дирекция - Плевен, Дунавски район	-	не
Басейнова дирекция - Пловдив, Източнобеломорски район	http://www.bd-ibr.org/	не
Главна дирекция "Гражданска въздухоплавателна администрация"	http://www.caa.bg	не
Главно управление на архивите	http://www.archives.government.bg/	не
Дипломатически институт към министъра на външните работи	http://bdi.mfa.government.bg	не
Дирекция за национален строителен контрол	www.dnsk.mrrb.government.bg	да
Държавна агенция за младежта и спорта	http://www.youthsport.bg	не

Държавна агенция по информационни технологии и съобщения	http://www.daits.government.bg/	не
Държавна агенция по туризъм	http://www.bulgariatravel.org/	не
Държавна агенция "Гражданска защита"	http://www.cp.government.bg/	не
Държавна агенция "Държавен резерв и военновременни запаси"	www.statereserve.bg	не
Държавна агенция за бежанците	http://aref.government.bg/	не
Държавна агенция за българите в чужбина	http://www.aba.government.bg/	не
Държавна агенция за закрила на детето	www.sacp.government.bg	да
Държавна агенция за метрология и технически надзор	http://www.damtn.government.bg/page.html?pageID=26&partID=66	да
Държавна комисия за енергийно и водно регулиране	www.dker.bg	не
Държавна комисия по сигурността на информацията	http://www.dksi.bg/bg/	
Държавна комисия по стоковите борси и тържищата	www.dksbt.bg	
Държавна комисия по хазарта	www.dkh.minfin.bg	не
ИА "Автомобилна администрация"	http://www.rta.government.bg/hartaaa.html	да
ИА "Железопътна администрация"	www.railbg.com	не
ИА "Морска администрация"	http://www.marad.bg/marad/index.html	не
ИА "Пристанищна администрация"	http://www.port.bg/paa/bpa.php	не
Изпълнителна агенция "Изпитвания и контролни измервания на въоръжение, техника и имущества"	http://www.ikivti.eamci.bg/	не
Изпълнителна агенция "Военни клубове и информация"	http://www.eamci.bg/scripts/isapivwb.dll	не
Изпълнителна агенция "Борба с градушките"		не
Изпълнителна агенция "Българска служба за акредитация"	http://www.nab-bas.bg/	не
Изпълнителна агенция "Главна инспекция по труда"	http://git.mlsp.government.bg/	да
Изпълнителна агенция "Държавна собственост на Министерството на отбраната"	http://www.dsmo.bg/index_bg/dif.php?item_id=39&category_id=486&parent_id=-1	не
Изпълнителна агенция за икономически анализи и прогнози	www.aeaf.minfin.bg	не
Изпълнителна агенция за насърчване на малките и средните предприятия	www.sme.government.bg	да
Изпълнителна агенция по лекарствата	www.bda.bg	не
Изпълнителна агенция по лозата и виното	http://www.eavw.com/documents.htm	да
Изпълнителна агенция по околна среда		не
Изпълнителна агенция по почвените ресурси	http://www.soils-bg.org/weshow/charter_customer.htm	да
Изпълнителна агенция по рибарство и аквакултури	www.nafa-bg.org	не
Изпълнителна агенция по селекция и репродукция в животновъдството		не
Изпълнителна агенция по сортоизпитване, апробация и семеконтрол		не
Изпълнителна агенция по трансплантация	http://www.bultransplant.bg/	не
Изпълнителна агенция по хидромелиорации		не
Изпълнителна агенция "Пътища"		не

Изпълнителна агенция "Сертификация и изпитване"	http://exact.e-gov.bg/?pg=docsreg&idf=1	да
Изпълнителна агенция "Социални дейности на Министерството на отбраната"	http://otdih.eamci.bg/scripts/isapivwb.dll	не
Институт по публична администрация и европейска интеграция	http://www.ipaei.government.bg/	не
Институт по розата и етеричномаслените култури	www.irem.kom	не
Институт по тютюна и тютюневите изделия	http://itti.malkiobyavi.com/bg/	
Контролно-техническа инспекция		не
Министерство на външните работи	http://www.mfa.government.bg/index.php?tid=1&item_id=10218	да
Министерство на вътрешните работи	http://www.mvr.bg/	не
Министерство на здравеопазването	http://www.mh.government.bg/doc/harta_nbsp_na_nbsp_klienta-3.doc	да
Министерство на земеделието и горите	http://www.mzgar.government.bg/Begin/harta/harta.htm	да
Министерство на икономиката и енергетиката	http://www.mi.government.bg/	да
Министерство на културата	http://www.mc.government.bg/bg/content/panel/buttons/admin/harta.txt	да
Министерство на образованието и науката	http://www.minedu.government.bg/opencms/opencms/	не
Министерство на околната среда и водите	http://www.moew.government.bg/	да
Министерство на отбраната	www.mod.bg	не
Министерство на правосъдието	http://www.mjeli.government.bg/harta_form.aspx	да
Министерство на регионалното развитие и благоустройството	www.mrrb.government.bg	не
Министерство на транспорта	www.mtc.government.bg	не
Министерство на труда и социалната политика	www.mlsp.government.bg	да
Министерство на финансите	www.minfin.government.bg	да
Национална агенция по приходите	http://www.nap.bg/default.htm	не
Национална банка за промишлени микроорганизми и клетъчни култури	http://www.nbimcc.org/bg/harta.htm	да
Национален институт за изследване на вино и спиртни напитки		не
Национален институт за паметниците на културата		не
Национален институт за помирение и арбитраж	www.nipa.bg	не
Национален център за информация и документация	http://www.nacid.bg/bg/icons/	не
Национална агенция за оценяване и акредитация	www.neaa.government.bg	не
Национална агенция за професионално образование и обучение	http://www.navet.government.bg/	да
Национална ветеринарно - медицинска служба	http://www.mzgar.government.bg/NacSlujbi/NVMS/NVMS.htm	не
Национална служба за растителна защита	nsrz-bg.com	не
Национална служба за съвети в земеделието	www.naas.government.bg	да
Национална служба по зърното и фуражите		не
Национално управление по горите	www.nug.bg	не

Патентно ведомство	www.bpo.bg	не
РИОСВ - Благоевград		не
РИОСВ - Бургас	http://www.riosvbs.unacs.bg/	не
РИОСВ - Варна	http://www.metasoft-bg.com/riew-varna_temporary_redirect/	не
РИОСВ - Велико Търново	http://www.riosvt.org/harta.html	да
РИОСВ - Враца	http://riosvsz.dir.bg/	не
РИОСВ - Монтана	http://riosvmon.net-surf.net/	не
РИОСВ - Пазарджик	http://www.riewpz.hit.bg/	не
РИОСВ - Плевен	http://www.riewpleven.hit.bg/	не
РИОСВ - Пловдив	http://www.riosv-pd.hit.bg/	не
РИОСВ - Русе	http://www.riosv.ruse.bg/	да
РИОСВ - Смолян		не
РИОСВ - София		не
РИОСВ - Стара Загора	http://riosvsz.dir.bg/	не
РИОСВ - Хасково	http://www.riosv-hs.org/main.php	не
РИОСВ - Шумен	http://www.riosv.icon.bg/	не
Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Благоевград	-	не
Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Бургас	-	не
Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Варна	http://www.hei-varna.org/	не
Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Велико Търново	-	не
Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Видин	http://www.riokoz-vidin.net/	не
Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Враца	http://www.riokoz-vratsa.com/	не
Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Габрово	http://www.hei-gb.domino.bg/nov.htm	не
Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Добрич	http://www.hei-dobrich.com/	не
Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Кърджали	http://www.riokoz.kardjali.com/	не
Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Кюстендил	-	не
Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Ловеч	-	не
Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Монтана	-	не
Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Пазарджик	-	не
Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Перник	-	не
Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Плевен	http://www.riokoz-pleven.com/	не
Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Пловдив	http://www.riokozpd.com/	не
Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Разград	-	не
Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Русе	www.riokoz-ruse.my.contact.bg	не
Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Силистра	-	не
Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Сливен	http://www.riokoz-sliven.com/	не

Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Смолян	-	не
Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - София-град	http://www.sriokoz.com/	не
Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - София-област	-	не
Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Стара Загора	-	не
Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Търговище	-	не
Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Хасково	-	не
Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Шумен	-	
Регионална инспекция за опазване и контрол на общественото здраве - Ямбол	http://www.riokoz-yambol.com/	не
Централен регистър на особените залози	www.mjeli.government.bg/Register/INDEX.HTM	не
Център за енергийна ефективност в индустрията	http://www.eeci.doe.bg/Homebg.htm	не
Център за изпитване на земеделска, горска техника и резервни части - Пловдив		не
Център за изпитване на земеделска, горска техника и резервни части - Русе		не
Областна администрация - Благоевград	<a href="http://www.bl.government.bg/bl/services/harta-
oa_blagoevgrad.html">http://www.bl.government.bg/bl/services/harta- oa_blagoevgrad.html	да
Областна администрация - Бургас	http://www.bsregion.org/Bg/Services/harta.htm	да
Областна администрация - Варна	www.vn.government.bg	да
Областна администрация - Велико Търново	http://www.vt.government.bg/	да
Областна администрация - Видин	http://www.district.vidin.net/	не
Областна администрация - Враца	http://oblast.vratsa.bg/Files/Messages/harta_klie.htm	да
Областна администрация - Габрово	http://www.gb.government.bg/gb/harta.htm	да
Областна администрация - Добрич	http://obldobrich.orbitel.bg/	не
Областна администрация - Кърджали	http://www.kj.government.bg/	да
Областна администрация - Кюстендил	www.kn.government.bg	не
Областна администрация - Ловеч	http://www.oblastlovech.org/BG.php	не
Областна администрация - Монтана	http://www.montanabg.org	не
Областна администрация - Пазарджик	http://www.pz.government.bg/pz/uslugi/harta.htm	да
Областна администрация - Перник		не
Областна администрация - Плевен	www.pleven-oblast.bg	не
Областна администрация - Пловдив	http://www.pd.government.bg/?pid=i-uslugi&pg=harta	да
Областна администрация - Разград	http://www.rz.government.bg/rz/harta.htm	да
Областна администрация - Русе	http://ruse.e-gov.bg/bg/index.php	не
Областна администрация - Силистра	http://oblast-ss.e-gov.bg/	не
Областна администрация - Сливен	www.sliven.government.bg	не
Областна администрация - Смолян	http://region-smolyan.org/	не
Областна администрация - Софийска област	http://sofoblast.government.bg/mainpage.htm	не
Областна администрация - София	http://www.sf.government.bg/sf/index.html	не

Областна администрация - Стара Загора	http://www.sz.government.bg/Files.php?type=30	да
Областна администрация - Търговище		не
Областна администрация - Хасково	http://www.hs.government.bg/hs/services/harta.htm	да
Областна администрация - Шумен	http://www.oblastshumen.icon.bg/	не
Областна администрация - Ямбол	http://yambol.government.bg/harta.pdf	да
Общинска администрация - Аврен		не
Общинска администрация - Айтос	http://www.aitos.org/info.php?id=448&cat_parent=414	да
Общинска администрация - Аксаково		не
Общинска администрация - Алфатар		не
Общинска администрация - Антон		не
Общинска администрация - Антоново	http://bulgaria.domino.bg/antonovo/	не
Общинска администрация - Априлци		не
Общинска администрация - Ардино		не
Общинска администрация - Асеновград	http://www.asenovgrad.info/	не
Общинска администрация - Балчик	http://www.balchik.info/bg/municipality/mayor.php	не
Общинска администрация - Баните	http://www.banite.info/	не
Общинска администрация - Банско	http://www.bansko.bg/	не
Общинска администрация - Батак	http://bulgaria.domino.bg/batak/	не
Общинска администрация - Белене	http://obshtina.belene.net/	не
Общинска администрация - Белица	http://www.obshtinabelitsa.hit.bg/	не
Общинска администрация - Белово	http://www.gradbelovo.hit.bg/noname1.htm	не
Общинска администрация - Белоградчик	http://www.belogradchik.info ; http://web.hit.bg/belogradchik/	не
Общинска администрация - Белослав	www.beloslav.com	не
Общинска администрация - Берковица	http://bulgaria.domino.bg/berkovitsa/	не
Общинска администрация - Благоевград	www.blgmun.com	не
Общинска администрация - Бобовдол	http://bulgaria.domino.bg/bobovdol/	не
Общинска администрация - Бобошево		не
Общинска администрация - Божурище		не
Общинска администрация - Бойница		не
Общинска администрация - Бойчиновци		не
Общинска администрация - Болярово	http://bulgaria.domino.bg/bolyarovo/	не
Общинска администрация - Борино	http://www.borino.org/	не
Общинска администрация - Борован		не
Общинска администрация - Борово	http://bulgaria.domino.bg/borovo/	не
Общинска администрация - Ботевград	www.botevgrad.org	не
Общинска администрация - Братя Даскалови	http://bulgaria.domino.bg/bratyadaskalovi/	не
Общинска администрация - Брацигово		не
Общинска администрация - Брегово	http://adrm.hit.bg/Obshtini/bregovo_bg.htm	не
Общинска администрация - Брезник	http://www.breznik.info/BG.php	не
Общинска администрация - Брезово		не
Общинска администрация - Брусарци		не
Общинска администрация - Бургас	www.obstina-bourgass.org	не
Общинска администрация - Бяла, Варна	http://www.byala.org/	не
Общинска администрация - Бяла, Русе	http://bulgaria.domino.bg/byala/	не

Общинска администрация - Бяла Слатина	www.bulgaria.domino.bg/byalaslatina	не
Общинска администрация - Варна	www.varna.bg	не
Общинска администрация - Велики Преслав		не
Общинска администрация - Велико Търново	http://www.veliko-tarnovo.net/obshtina/	не
Общинска администрация - Велинград	http://www.velingrad.bg/	не
Общинска администрация - Венец	www.venec.dir.bg	не
Общинска администрация - Ветово		не
Общинска администрация - Ветрино		не
Общинска администрация - Видин	http://vidin.iwebland.com/	не
Общинска администрация - Враца	www.vratza.bg	не
Общинска администрация - Вълчедръм	http://www.valchedram.com/	Да
Общинска администрация - Вълчидол	www.valchidol-bg.com	не
Общинска администрация - Върбица		не
Общинска администрация - Вършец	http://varshetz.org/index.php?option=com_contact&Itemid=3	не
Общинска администрация - Габрово	http://www.gabrovo.bg/BG.php	не
Общинска администрация - Генерал-Тошево	http://www.toshevo.org/	не
Общинска администрация - Георги-Дамяново		не
Общинска администрация - Главиница	www.glavinitsa.bg	не
Общинска администрация - Годеч	http://bulgaria.domino.bg/godech/	не
Общинска администрация - Горна Малина	http://bulgaria.domino.bg/gornamalina/	не
Общинска администрация - Горна Оряховица	http://www.g-oryahovica.org/	не
Общинска администрация - Гоце Делчев	http://bulgaria.domino.bg/gotsedelchev/	не
Общинска администрация - Грамада		не
Общинска администрация - Гулянци		не
Общинска администрация - Гурково	http://www.szeda.bg/region/mun/gurkovo-bg.html	не
Общинска администрация - Гълъбово	http://www.szeda.bg/galabovo/mun.html	не
Общинска администрация - Гърмен	http://www.wcif-bg.org/garmen/	не
Общинска администрация - Две могили	http://www.dvemogili.bg/	не
Общинска администрация - Девин	http://www.arm-bg.org/Obshtini/devin_bg.html	не
Общинска администрация - Девня		не
Общинска администрация - Джебел		не
Общинска администрация - Димитровград	http://bulgaria.domino.bg/dimitrovgrad/	не
Общинска администрация - Димово	http://bulgaria.domino.bg/dimovo/	не
Общинска администрация - Добрич	http://www.dobrich.org/sec.php?id=8	да
Общинска администрация - Добричка		не
Общинска администрация - Долна баня		не
Общинска администрация - Долна Митрополия	http://bulgaria.domino.bg/dolnamitropolia/	не
Общинска администрация - Долни Дъбник	bulgaria.domino.bg/dolnidabnik	не
Общинска администрация - Долни чифлик	http://dolni-chiflik.acstre.com/Files/Pages/harta%20dolni%20chiflik.doc	да
Общинска администрация - Доспат		не

Общинска администрация - Драгоман		не
Общинска администрация - Дряново	http://www.dryanovo.hit.bg/	не
Общинска администрация - Дулово	http://bulgaria.domino.bg/doulovo/	не
Общинска администрация - Дупница	http://bulgaria.domino.bg/dupnica/	не
Общинска администрация - Дългопол	dalgopol@pro-lan.net	не
Общинска администрация - Елена	http://administration.elena.bg/	не
Общинска администрация - Елин Пелин	http://bulgaria.domino.bg/elinpelin/	не
Общинска администрация - Елхово	www.bulgaria.domino.bg/elhovo	не
Общинска администрация - Етрополе	http://bulgaria.domino.bg/etropole/	не
Общинска администрация - Завет	http://www.rz.government.bg/rz/zavet.html	не
Общинска администрация - Земен		не
Общинска администрация - Златарица	http://www.veliko-turnovo.com/yantra/Zlatar.htm	не
Общинска администрация - Златица	www.zlatitza.org	не
Общинска администрация - Златоград	http://www.zlatograd-bg.com/	не
Общинска администрация - Ивайловград	http://ivaylovgrad.hit.bg/MunicipalityCir01.htm	не
Общинска администрация - Иваново	http://www.ivanovo.bg/	не
Общинска администрация - Искър	http://bulgaria.domino.bg/iskar/	не
Общинска администрация - Исперих	http://www.isperih.hit.bg	не
Общинска администрация - Каварна	http://www.kavarna.bg/	не
Общинска администрация - Казанлък	http://www.kazanlak.bg/	не
Общинска администрация - Кайнарджа	http://bulgaria.domino.bg/kainardzha/	не
Общинска администрация - Калояново	www.kaloianovo.org/	да
Общинска администрация - Камено	http://www.kameno.com/	не
Общинска администрация - Каолиново		не
Общинска администрация - Карлово	http://bulgaria.domino.bg/karlovo/	да
Общинска администрация - Карнобат	http://karnobat.acstre.com/Read.php?id=243	да
Общинска администрация - Каспичан	http://www.kaspichan.org/	не
Общинска администрация - Кирково	http://bulgaria.domino.bg/kirkovo/docs/harta.doc	да
Общинска администрация - Кнежа	http://kneja.acstre.com/BG.php	не
Общинска администрация - Козлодуй	www.kozloduy.net	не
Общинска администрация - Копривщица		не
Общинска администрация - Костенец	http://bulgaria.domino.bg/kostenets/	не
Общинска администрация - Костинброд	http://www.kostinbrod.bg/	не
Общинска администрация - Котел	http://www.sliven.government.bg/obstini/ob_kotel.htm	не
Общинска администрация - Кочериново		не
Общинска администрация - Кресна	http://kresna.cbbbg.com/	не
Общинска администрация - Криводол	www.bulgaria.domino.bg/krivodol	не
Общинска администрация - Кричим	http://www.wcif-bg.org/krichim/	не
Общинска администрация - Крумовград		не
Общинска администрация - Крушари		не
Общинска администрация - Кубрат	http://www.kubrat.bg/04-00.html	да
Общинска администрация - Куклен		не
Общинска администрация - Кула		не
Общинска администрация - Кърджали	http://www.kardjali.bg;	да

Общинска администрация - Кюстендил		не
Общинска администрация - Левски	www.oblevski.com	не
Общинска администрация - Лесичово	-	не
Общинска администрация - Летница		не
Общинска администрация - Ловеч	http://www.lovech.acstre.com/BG.php	не
Общинска администрация - Лозница	http://bulgaria.domino.bg/loznitsa/	не
Общинска администрация - Лом	http://www.lom.bg/	не
Общинска администрация - Луковит	http://www.lukovit.com/bg/index.php	нр
Общинска администрация - Лъки		не
Общинска администрация - Любимец	http://www.lubimetz.com/oba/	не
Общинска администрация - Лясковец	http://www.lyaskovec.com/	не
Общинска администрация - Мадан	http://bulgaria.domino.bg/madan/	не
Общинска администрация - Маджарово	http://www.madjarovo.net/	не
Общинска администрация - Макреш		не
Общинска администрация - Малко Търново	http://www.visitmalkotarnovo.net/	не
Общинска администрация - Марица	-	не
Общинска администрация - Медковец	http://medkovec.hit.bg/	не
Общинска администрация - Мездра	http://www.mezdra.org/web1/mainpages/mainharta.php	да
Общинска администрация - Мизия	http://miziqforever.hit.bg/	не
Общинска администрация - Минерални бани	http://bulgaria.domino.bg/mineralnibani/	не
Общинска администрация - Мирково		не
Общинска администрация - Момчилград		не
Общинска администрация - Монтана	http://www.montana.bg/	не
Общинска администрация - Мъглиж	http://www.chambersz.com/econ2002/municipal/Maglizh.htm	не
Общинска администрация - Неделино		не
Общинска администрация - Несебър	www.nessebarinfo.com	не
Общинска администрация - Николаево	http://www.chambersz.com/econ2002/municipal/Nikolaevo.htm	не
Общинска администрация - Никола-Козлево		не
Общинска администрация - Никопол	http://adrm.hit.bg/Obshtini/nikopol_bg.htm	не
Общинска администрация - Нова Загора	http://www.nova-zagora.com	не
Общинска администрация - Нови пазар	http://novipazar.hit.bg/bg/	не
Общинска администрация - Ново село		не
Общинска администрация - Омуртаг	http://www.omurtag-bgn.com/adm.htm	не
Общинска администрация - Опака		не
Общинска администрация - Опан	http://www.chambersz.com/econ2002/municipal/Opan_en.htm	не
Общинска администрация - Оряхово	http://www.oriahovo.com/index.php?lang=bu	не
Общинска администрация - Павел баня	http://bulgaria.domino.bg/pavelbanya/	не
Общинска администрация - Павликени	www.pavlikeni.bg	не
Общинска администрация - Пазарджик	www.pazardjik.bg	не
Общинска администрация - Панагюрище	http://bulgaria.domino.bg/panagyurishte/	не

Общинска администрация - Перник	http://www.pernik.bg/	не
Общинска администрация - Перущица	-	не
Общинска администрация - Петрич	http://www.petrich.bg/	не
Общинска администрация - Пещера	http://e-services.peshtera.bg/	не
Общинска администрация - Пирдоп		не
Общинска администрация - Плевен	http://www.pleven.bg	не
Общинска администрация - Пловдив	www.plovdiv.bg	не
Общинска администрация - Полски Тръмбеш	http://www.veliko-turnovo.com/yantra/Polski.htm	не
Общинска администрация - Поморие	http://www.pomorie.org/site/	не
Общинска администрация - Попово	http://www.popovo.bg/main.php?lang=bg&screen=2	не
Общинска администрация - Пордим		не
Общинска администрация - Правец	http://www.pravetz.org/BG.php	не
Общинска администрация - Приморско	http://www.primorskobg.com/	не
Общинска администрация - Провадия	http://www.provadia.bg/BG.php	не
Общинска администрация - Първомай	http://www.parvomai.bg/	не
Общинска администрация - Раднево	http://obshtina.radnevo.net/BG.php	да
Общинска администрация - Радомир		не
Общинска администрация - Разград	www.razgrad-bg.org	не
Общинска администрация - Разлог	http://www.razlogbg.com/	не
Общинска администрация - Ракитово	http://www.rakitovo.net/ ; http://www.wcif-bg.org/rakitovo/donors.php	не
Общинска администрация - Раковски	http://www.rakovski.bg/	не
Общинска администрация - Рила		не
Общинска администрация - Родопи		не
Общинска администрация - Роман	http://www.roman-bg.com/	не
Общинска администрация - Рудозем		не
Общинска администрация - Руен	http://bulgaria.domino.bg/rouen/	не
Общинска администрация - Ружинци	http://adrm.hit.bg/Obshtini/rujinci_bg.htm	не
Общинска администрация - Русе	www.rousse.bg	не
Общинска администрация - Садово		не
Общинска администрация - Самоков	http://www.samokov.bg/	не
Общинска администрация - Самуил	http://www.rz.government.bg/rz/samuil.html	не
Общинска администрация - Сандански	http://www.sandanski.bg.com/	да
Общинска администрация - Сапарева баня	http://sapareva.hit.bg/bg/culture.htm	не
Общинска администрация - Сатовча	http://bulgaria.domino.bg/satovcha/	не
Общинска администрация - Свиленград	http://bulgaria.domino.bg/svilengrad/	не
Общинска администрация - Свищов	http://www.svishtov.bg/bg/home.php	не
Общинска администрация - Своге	http://www.svoqe.bg/	не
Общинска администрация - Севлиево	http://www.sevlievo.net/bg/index.php	не
Общинска администрация - Септември	http://www.septemvri.com/obshtina/	не
Общинска администрация - Силистра	http://www.silistra.bg/	не
Общинска администрация - Симеоновград	http://www.simeonovgrad.com/	не

Общинска администрация - Симитли	http://www.aswm.hit.bg/members/simitli.htm	не
Общинска администрация - Ситово		не
Общинска администрация - Сливен	http://www.sliven.bg/	не
Общинска администрация - Сливница		не
Общинска администрация - Сливо поле	http://adrm.hit.bg/Obshtini/slivo_pole_bg.htm	не
Общинска администрация - Смолян	http://bulgaria.domino.bg/smolyan/	не
Общинска администрация - Смядово		не
Общинска администрация - Созопол	http://bulgaria.domino.bg/sozopol/	не
Общинска администрация - Сопот	www.sopot-municipality.com	не
Общинска администрация - Средец	http://sredets.acstre.com/Read.php?id=71	да
Общинска администрация - Стамболийски	http://bulgaria.domino.bg/stamboliiski/	не
Общинска администрация - Стамболово		не
Общинска администрация - Стара Загора	http://city.starazagora.net ; http://egateway.sz.government.bg/	не
Общинска администрация - Столична община	www.sofia.bg	не
Общинска администрация - Стражица		не
Общинска администрация - Стралджа	http://www.straldja.net/	да
Общинска администрация - Стрелча	http://strelcha.hit.bg/	не
Общинска администрация - Струмяни	bulgaria.domino.bg/stroumyani/snd.htm	не
Общинска администрация - Суворово		не
Общинска администрация - Сунгурларе	bulgaria.domino.bg/sungurlare/	не
Общинска администрация - Сухиндол		не
Общинска администрация - Съединение		не
Общинска администрация - Твърдица	http://www.bulgaria.domino.bg/tvarditsa/	не
Общинска администрация - Тервел		не
Общинска администрация - Тетевен	http://www.teteven.bg/	не
Общинска администрация - Тополовград	http://www.topolovgrad.com/	не
Общинска администрация - Трекляно		не
Общинска администрация - Троян	http://trojan.acstre.com/BG.php	не
Общинска администрация - Трявна	http://www.tryavna.bg/index_.php?obtryavna	не
Общинска администрация - Тунджа	http://www.tundja.net/	не
Общинска администрация - Тутракан	http://adrm.hit.bg/Obshtini/tutranken_bg.htm ; bulgaria.domino.bg/tutranken/	не
Общинска администрация - Търговище	http://targovishte.elnics.com/	не
Общинска администрация - Угърчин		не
Общинска администрация - Хаджидимово		не
Общинска администрация - Хайредин		не
Общинска администрация - Харманли	http://bulgaria.domino.bg/harmanli/	не

Общинска администрация - Хасково	http://www.haskovo.bg/main.php?module=main&object=home&action=view	не
Общинска администрация - Хисаря	http://hisar.cbbbg.com/	не
Общинска администрация - Хитрино		не
Общинска администрация - Цар Калоян	http://www.tsarkaloyan.com/	не
Общинска администрация - Царево	http://tzarevo.net/	не
Общинска администрация - Ценово		не
Общинска администрация - Чавдар		не
Общинска администрация - Челопеч	http://bulgaria.domino.bg/chelopech/	не
Общинска администрация - Чепеларе	http://chepelare.acstre.com/BG.php	не
Общинска администрация - Червен бряг	www.chervenbryag.bg	да
Общинска администрация - Черноочене		не
Общинска администрация - Чипровци		не
Общинска администрация - Чирпан	http://www.szeda.bg/chirpan/mun.html	
Общинска администрация - Чупрене	http://www.chuprene.net/ekopateki.htm	не
Общинска администрация - Шабла		не
Общинска администрация - Шумен	http://www.shoumen.bg/index.html ; http://www.shoumen.bg/InfoCenter/CustomerCare.html	да
Общинска администрация - Ябланица		не
Общинска администрация - Якимово		не
Общинска администрация - Якоруда	http://yakoruda.e-gov.bg/	не
Общинска администрация - Ямбол	http://www.obshtinayambol.org/	не



ХАРТА НА КЛИЕНТА НА АГЕНЦИЯТА ПО ЗАЕТОСТТА

Агенция по заетостта е изпълнителна агенция към министъра на труда и социалната политика и осъществява своята дейност съгласно Закона за насърчаване на заетостта, Правилника за неговото прилагане, Устройствения правилник за дейността на Агенция по заетостта и други нормативни актове.

Устройството на Агенция по заетостта е:

- Централна администрация;
- 9 дирекции "Регионална служба по заетостта";
- 117 дирекции "Бюро по труда".

Уважаеми клиенти,

Ние предоставяме услуги в Центъра за информация и услуги на Агенция по заетостта за всички физически и юридически лица и в бюроа по труда, техните филиали и изнесени работни места, по постоянен и настоящ адрес на търсещите работа лица и по адрес на работодателя.

Нашите услуги са безплатни за всички клиенти.

Ние се стремим да предоставяме услуги с високо качество, най-близо до Вас, за да отговорим на Вашите нужди.

Ние приветстваме Вашата активност и ангажираност при съвместната ни работа.

Настоящата харта ще се осъвременява периодично.

Какво предлагаме?

За Вас работодатели:

- информация и консултация за пазара на труда;
- подходящи кандидати за обявените от Вас работни места;
- ползване на насърчителни мерки и програми за заетост и обучение;
- възможности за обучение на персонала Ви.

За Вас търсещи работа лица:

- информация и консултация, свързана с намирането на работа;
- посредничество при търсене и намиране на работа в страната и в чужбина;
- подпомагане Вашето професионално ориентиране, развитие и включване в обучение;

- подпомагане за започване на самостоятелна стопанска дейност;
- включване в подходящи програми и мерки за заетост и обучение;
- мотивационно обучение и психологическо подпомагане.

Как да ни намерите?

Вие може да се свържете с нас чрез:

- посещение от 9 до 1730 ч. в Агенция по заетостта и от 830 до 17 ч. в бюрата по труда - всеки работен ден;
- телефонно обаждане;
- изпращане на писмо;
- електронната поща (e-mail);
- електронната ни страница(web site).

Как ще Ви обслужваме?

- открито и честно, любезно, търпеливо и отзивчиво;
- при пълна равнопоставеност, еднакъв достъп до информация за услугите, които предоставяме, като не допускаме пряка или непряка дискриминация, основана на пол, раса, цвят на кожата, етническа принадлежност, гражданство, политически или други убеждения, религия или вяра, увреждане, възраст, сексуална ориентация, семейно положение или произход, членуване в синдикални и други обществени организации и движения;
- чрез предоставяне на пълна, точна и навременна информация на ясен и разбираем език;
- без да разгласяваме предоставена от Вас лична информация;
- спазвайки обявените с настоящата харта стандарти на обслужване.

Ако поставените от Вас въпроси не се отнасят до нашата дейност, ще Ви насочим към съответната администрация.

Какви стандарти ще спазваме?

- всяко ново обявено свободно работно място в бюро по труда и промени в другата информация за пазара на труда ще бъде изнесена на информационното табло същия ден или най-късно на следващия работен ден;
- при телефонно обаждане ще Ви отговорим до третото позвъняване;
- при явяване без предварително уговорен час ще се постареем да бъдете приети своевременно;
- при устно запитване ще направим възможното да получите отговор веднага. При невъзможност да Ви отговорим веднага или при писмено запитване ще получите отговор до 25 дни;
- на обявено от работодател свободно работно място ще бъдат насочени подходящи кандидати до 3 работни дни.

Какво очакваме от Вас?

- да идвате навреме за уговорените срещи;
- да ни представяте пълна, точна и навременна информация;
- да ни уведомявате в съответните срокове за настъпили промени в декларираните обстоятелства;
- да уважавате нашите служители, за да могат да Ви обслужват по най-добрия начин;
- да бъдете внимателни и любезни към другите ни клиенти;
- да бъдете активни при търсенето на работа и да спазвате взаимно договорените действия;
- да изразявате Вашето мнение и давате предложения за качеството на предлаганите услуги.

Търсим Вашето мнение

Ще Ви бъдем благодарни, ако споделяте с нас Вашите бележки, препоръки и мнения. Те ще ни помогнат да подобрим качеството на услугите. Гарантираме Ви, че до 25 дни ще обсъдим Вашите предложения и ще огласим публично предприетите действия.

Вие може да подадете устно или писмено жалба, сигнал, молба до директора на дирекция "Бюро по труда", директора на дирекция "Регионална служба по заетостта" или в Центъра за информация и услуги към централната администрация на Агенция по заетостта и в срок до 25 дни ще получите нашия отговор.

За контакти с нас

Център за информация и услуги към Агенция по заетостта

Тел: 02/980 87 19 - На този телефон може да получите и подробна информация за адресите и телефоните за контакти на териториалните поделения на Агенция по заетостта.

E-mail: az@az.government.bg

Web site: www.az.government.bg

Адрес: гр. София, бул. "Дондуков" № 3

Работно време: 9.00 ч. – 17.30 ч.

ХАРТА НА КЛИЕНТА НА ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ВЕЛИКО ТЪРНОВО

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 - Велико Търново, 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 е орган на изпълнителната власт в област Велико Търново. Той осъществява държавното управление на територията на област Велико Търново 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.

ПРАВОМОЩИЯ НА ОБЛАСТНИЯ УПРАВИТЕЛ

1. Провежда държавната политика в област Велико Търново, координира работата на органите на изпълнителната власт и техните администрации 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 Общинските съвети, кметовете на общини и кметове на кметства;

3. Отговаря за опазването и защитата на държавната собственост на територията на област Велико Търново;

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

5. Упражнява контрол по законосъобразността на решенията 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 Велико Търново;

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 са организирани в две дирекции



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 Велико Търново. 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 317 на областна администрация или да изтеглят от интернет страницата на Областен управител www.vt.government.bg

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 на основание Закона за административното обслужване на физически и юридически лица.

3. Към Областния управител може да се обръщаме по въпроси, касаещи недвижими имоти - държавна собственост, намиращи се на територията на област Велико Търново. 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. Към Областния управител гражданите или юридическите лица могат да се обръщат ако им е необходима информация относно държавни имоти като за целта те могат да искат издаването на справки, удостоверения и преписи от актовете за държавна собственост.

5. До Областния управител 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 - Велико Търново. 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 600-839. 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.

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 - Велико Търново 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 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, посочен от Вас начин за обратна връзка. Когато адрес не е посочен, съобщението се поставя на информационното табло на Областна администрация - Велико Търново.

Обжалване на административните актове

Актовете, издадени от Областен управител могат да бъдат обжалвани пред Върховния административен съд (ВАС) по реда на Закона за ВАС. Съществуват и изключения, изрично предвидени в специални закони, в който компетентен е Великотърновския 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 след изтичане на 14 дни след 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 комплектова 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. 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 - Велико Търново 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 - Велико Търново 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 ВАС.

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 - Велико Търново 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 - Велико Търново 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.

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 - Велико Търново 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

- Областна администрация - Велико Търново започва работа в 9,00 часа и приключва работния си ден в 17,30 часа. От 12,00 до 12,30 часа има регламентирана почивка за всички служители. Всеки петък от 13,00 часа е приемен ден на областния управител. За Ваше удобство можете да уговорите предварително точния час за среща на телефон 062/600-464. Приемния ден на заместник областния е всеки четвъртък от 14.00 часа.

- 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.

- На Ваше разположение има паркинг пред сградата и са предприети 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.

- На интернет страницата на Областна администрация - Велико Търново www.vt.government.bg можете да намерите основни форми и заявления, молби и жалби във вид на формуляри. Те имат само препоръчителен характер. В приложенията са посочени най-често изискуемите документи при подобен тип ситуации.

- Нашата интернет страница е специално разработена по начин, който дава възможност незрящи граждани да получат достъп до съдържащата се в нея информация.

2. Внимателно и любезно административно обслужване

Административното обслужване се извършва на принципа "едно гише", разположено в ст. 317, ет.3 в сградата на областна администрация, пл. "Център" №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 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.

- Предприети са мерки някои от административните услуги да бъдат предоставени и по електронен път чрез интернет страницата на областна администрация - Велико Търново.

- 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.062/600-834, който е на Ваше разположение относно всички актуални въпроси, свързани с работата на областна администрация.

4. Вслушваме се във Вашето мнение

- В стая 317, на Ваше разположение е анкетата за измерване удовлетвореността на клиента 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.
- Ние отчитаме и огласяваме резултатите от действията за подобряване на обслужването.
- На нашата интернет страница е открит електронен форум, чрез който се стремим да Ви бъдем максимално полезни. Там имате възможност не само да

отправляте въпроси към експертите, но и да изразите Вашето мнение относно нашата работа.

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
- Държавна и общинска собственост
- Закон за държавната собственост
- Правилник за прилагане на закона за държавната собственост
- Закон за обезщетяване на собственици на одържавени имоти
- Закон за общинска собственост
- Правилник за прилагане на закона за общинска собственост

Достъп до информация

- Закон за достъп до обществена информация
- Закон за предложенията, сигналите, жалбите и молбите на гражданите
- Закон за административното обслужване на физическите и юридическите лица

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

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 - Велико Търново в полза на обществото.

ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ

ХАРТА НА КЛИЕНТА НА ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ ДОБРИЧ

РАБОТНО ВРЕМЕ

Преди обед 8.00 – 12.00 часа

Обедна почивка 12.00 – 13.00 часа

След обед 13.00 – 17.00 часа

Тел: 058/600-395

e-mail: center@dobrich.bg

www.dobrich.bg

Общинската администрация град Добрич при осъществяване на своята дейност се ръководи от принципите на законност, откритост, достъпност, самостоятелност, отговорност, координация, гарантиране интересите на населението и администрацията.

Водени от желанието да предоставим възможно най-доброто обслужване на клиентите си, както и да печелим тяхното доверие, създадохме Център за услуги и информация и предприехме редица действия за налагане на европейски стандарти в обслужването.

Следвайки тези принципи и стандарти, предлагаме на Вашето внимание настоящата Харта на клиента, която представя пред Вас основните правила за административно обслужване в Общината.

Основните цели, които си поставяме, са:

- Безпристрастно да предоставяме информация на всеки клиент относно нашата дейност и услуги, извършвани чрез Центъра за услуги и информация;
- Обслужването на клиентите ни да се извършва от отзивчиви, любезни, честни и отговорни служители;
- Административното обслужване на клиентите да предоставя възможности за избор чрез различни канали и облекчаване на процедурите;
- Да насърчим клиентите ни да изказват мнението си за получаваните от нас услуги;
- Да работим съвместно и с други институции, за да предоставяме усъвършенствани и интегрирани услуги;

- Да противодействаме на възможностите за корупция, както и на възможностите за обвинения в корупция.

За постигането на тези цели ние се задължаваме:

- Да се отнасяме с внимание и уважение към гражданите, като зачитаме тяхното лично достойнство;
- Да се отнасяме равнопоставено към клиентите при достъпа до услуги и информация, независимо от техния пол, раса, народност, етническа принадлежност, религия, образование, убеждения, възраст, семейно положение и всякакви други признаци;
- Да сме професионалисти и компетентно и отговорно да решаваме поставяните проблеми и извършваме поисканите услуги;
- Да отговаряме в срок на поставените въпроси, както и в срок да извършваме исканите услуги;
- Да консултираме клиентите за всички възможности и последващи действия при извършване на услугата – цени, срокове, решения, възражения, оплаквания и др.;
- Да анализираме получената информация от обратната връзка с клиентите и да предприемаме необходимите действия за подобряване качеството на предоставяните услуги.

В замяна, очакваме от Клиентите:

- Да се отнасят с уважение към служителите, които ги обслужват;
- Да предоставят пълна и точна информация, необходима за предоставянето на съответната услуга;
- Да изберат начина на подаване на заявление за извършване на услуга, чрез предоставените от нас възможности;
- Да отправят своите оплаквания и сигнали за лошо или некомпетентно администриране и обслужване;
- Да изразяват свободно своите мнения, предложения и коментари, за да се подобри качеството на услугите.

Клиентите ни могат да се свържат с нас и да получат информация по следните начини:

- Като ни посетят или ни пишат на адрес: град Добрич, ул. "България" №12, Община град Добрич, Център за услуги и информация;
- Жалба, оплакване или сигнал се подават на адреса на Община град Добрич или лично на работно място "Предложения, жалби" в Центъра за услуги и информация;

- Информация и услуги могат да получат всеки работен ден от 8.00 до 17.00 часа. Обедната почивка на служителите е от 12.00 до 13.00 часа;
- На всички публично обявени телефони на Община град Добрич, гражданите могат да бъдат консултирани и насочени за решаване на поставените проблеми;
- Подробности за извършваните от нас административни услуги предоставяме и през Интернет на адрес: www.dobrich.bg. На този адрес могат да се получат и он-лайн услуги и информация;
- Услуги и информация за общинските дейности се предоставят и в отдалечените квартали на града “Балик”, “Рилци” и “Русия” на електронните каси за плащане на разходваните ел.енергия и вода, обслужвани от “Информационно обслужване” АД клон Добрич.

Ако клиентите имат оплаквания, ние искаме да знаем за това. Процедурата ни е ясна и лесно достъпна.

По жалба срещу незаконни или неправилни, или пораждащи съмнение за корупция действия или бездействия на служители от администрацията, ще се извърши проверка и ще отговорим писмено в едномесечен срок. Ако не можем да отговорим в посочения срок, писмено ще уведомим жалбоподателя за причините или необходимите допълнителни действия, както и за окончателния срок за отговор.

Важно е да се знае:

- Анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат, освен в случаите, когато поставеният проблем застрашава здравето и сигурността на гражданите;
- Общинска администрация си запазва правото да не дава отговор на въпроси, сигнали, жалби и оплаквания, които съдържат нецензурни изрази, немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на институцията;
- Общинска администрация няма право да дава отговор на въпроси, свързани със защита на личните данни и класифицираната информация;
- Настоящата Харта на клиента е утвърдена от Кмета на Общината на дата 27.06.2005г.