

# Харта за потребителя на административни услуги на Областна администрация Пловдив

(приета със Заповед № РД-20-77/26.05.2017 г. на Областен управител, с която са отменени Заповед № РД-20-86/07.08.2014 г. и Заповед № РД-20-3/18.01.2016 г.)

Основната цел на Хартата на потребителя на административни услуги е да се подобри качеството на административното обслужване. Този документ не е закон или наредба и не създава права или задължения. Неговото предназначение е да помогне на гражданите да се запознаят с функциите, които изпълнява Областният управител, видовете услуги, които се извършват от Областна администрация – Пловдив, да разясни накратко основните права, които различни закони предоставят на гражданите във връзка с правомощията и задълженията на Областния управител. Хартата цели да насочи потребителите на административни услуги към пътя, по който биха могли да защитят тези права, както и да заложи съвременни и по-високи стандарти в административното обслужване, без да претендира за изчерпателност.

За осъществяване на тези цели ние имаме нужда от Вашето съдействие и бихме оценили високо всяко изказано от вас мнение, критика или препоръка.

Вие имате право да отправяте искания, молби, жалби, сигнали или предложения до Областния управител. Исканията за издаване на индивидуален/общ административен акт, предложенията и сигналите могат да бъдат в писмена форма или да бъдат внесени устно, но в този случай се отразяват в протокол, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило.

## **ОБЛАСТНИЯТ УПРАВИТЕЛ И НЕГОВАТА АДМИНИСТРАЦИЯ**

Областният управител е едноличен орган на изпълнителната власт в област Пловдив. Той осъществява държавното управление в нашата област и осигурява /съдействие/ съответствие между националните и местни интереси при провеждане на регионалната политика. В тази дейност Областният управител се подпомага от заместник областни управители, политически кабинет и областна администрация.

Областният управител създава на свое пряко подчинение политически кабинет. Това е организационна структура със съвещателни, контролни и информационно–аналитични функции, която подпомага областния управител при изпълнение на правомощията му. В политическия кабинет се включват заместник областните управители и експертът, отговарящ за връзките с обществеността.

## **В КАКВО СЕ СЪСТОИ РАБОТАТА НА ОБЛАСТНИЯ УПРАВИТЕЛ?**

1. Областният управител провежда държавната политика в областта, координира работата на органите на изпълнителната власт и на техните администрации на територията на областта и взаимодействието им с местната власт.
2. Областният управител осигурява съответствие между националните и местните интереси, организира разработването и изпълнението на областни стратегии и програми за регионално развитие, осъществява взаимодействие с органите на местното самоуправление и местната администрация.
3. Областният управител отговаря за опазването и защитата на държавната собственост на територията на областта.
4. Областният управител осигурява спазването на законността на територията на областта и осъществява административен контрол по изпълнението на административните актове.
5. Областният управител упражнява контрол по законосъобразността на актовете и действията на органите на местното самоуправление и местната администрация.
6. Областният управител осъществява връзка с териториалните звена на централната администрация на изпълнителната власт на територията на областта и контролира изпълнението на актовете и действията на ръководителите им.

7. Областният управител координира и контролира дейността на териториалните звена на министерствата и на другите административни структури, които осъществяват административно обслужване на територията на областта, независимо от тяхната йерархична подчиненост.
8. Областният управител координира и контролира изпълнението на актовете и действията на ръководителите на териториалните звена на централната администрация на изпълнителната власт на територията на областта.
9. Областният управител организира и ръководи дейностите по защитата на населението, културните и материалните ценности, околната среда при бедствия.
10. Областният управител председателства Съвета по сигурност.
11. Областният управител осъществява международните контакти на областта на регионално ниво.

Осъществяването на всички тези дейности е разпределено между Обща и Специализирана администрация. Областният управител определя правомощията и ресора на заместник областните управители, а административното ръководство на администрацията се осъществява от Главен секретар.

Общата администрация се състои от Дирекция „Административно-правно обслужване, финанси и управление на собствеността“, а специализираната – от Дирекция „Административен контрол, регионално развитие и държавна собственост“, в която влизат отдел „Държавна собственост и регионално развитие“, „Правен и административен контрол“ и отдел „Координация и европейска интеграция“.

Вие имате право да отправяте искания, молби, жалби, сигнали или предложения до Областна администрация, като отговор от нас може да очаквате:

1. Писмо, с което Ви уведомяваме за предприетите мерки за разрешаване на Вашия проблем. В горната част на писмото има отбелязан входящ номер, под който е постъпило Вашето искане, чрез този номер лесно и бързо в деловодството на Областна администрация могат да направят справка за движението на преписката Ви.
2. Писмо, с което Ви уведомяваме, че исканата административна услуга или съдействие е извън правомощията на Областния управител. Със същото писмо ще бъдете уведомени, че то е препратено при възможност до компетентния да го разгледа административен орган. Това Ви спестява ангажимента да отправите повторно същото искане. Важно за Вас е да знаете, че внесеното в срок искане пред некомпетентния орган се счита внесено в срок. Изключение има само в случай, че искането или жалбата Ви трябва да се отнесат до съда, в който случай връщаме Вашето искане или жалба незабавно, с кратки указания, така че по възможност да не изпуснете срока за съдебно обжалване.
3. Писмо, с което Ви уведомяваме, че исканият от Вас документ или удостоверение е изготвено, времето и мястото, в което можете да го получите. Не забравяйте винаги да носите със себе си документ за самоличност.
4. Решение, с което се уважава жалбата Ви по административен ред, като оспореният административен акт /например заповед на кмет на община/ се обявява за нищожен, отменя се изцяло или отчасти като незаконосъобразен или нецелесъобразен или се отхвърля жалбата Ви.
5. Решение по Вашия сигнал или предложение.
6. Най-често Областният управител изпълнява своите правомощия като издава заповед. Когато в заповедта се удостоверяват факти с правно значение, създават се права или задължения или се засягат права или законни интереси на граждани или организации – те се наричат индивидуални административни актове. Изричните откази на Областния управител, които засягат права или законни интереси на граждани или организации или се отказва да се удостовери факти с правно значение също се наричат индивидуални административни актове. Индивидуалните административни актове подлежат на обжалване, процедурата и сроковете за това ще бъдат разгледани по-долу.  
Когато заповедта има еднократно правно действие, създава права или задължения или непосредствено засяга права, свободи или законни интереси на неопределен брой лица, това е общ административен акт. Съответно изричният отказ на Областен управител да издаде такъв административен акт също е приравнен на общ административен акт. Общите административни актове подлежат на обжалване, процедурата и сроковете за това ще бъдат разгледани по-долу.

Ако в предвидения от закона срок – от 3 дни до 1 месец, /в зависимост от искането и обема информация, който трябва да се обработи/ не получите никакъв отговор от Областна администрация, попадате в хипотезата на т.нар.“мълчалив отказ“. Това е хипотеза, при която липсата на отговор се приравнява на изричен отказ.

Справки за движението на Вашата преписка можете да направите и по интернет, на сайта на Областна администрация – [www.pd.government.bg](http://www.pd.government.bg), като изберете „Начало-Областна администрация Пловдив“–меню „Администрация“–подменю „Административни услуги“–подменю „Електронни услуги“–„Деловодна справка“ или на гише в Областна администрация – Пловдив, както и да се информирате по телефона в деловодството към кого от експертите в администрацията е насочена Вашата преписка.

## **ПРЕДОСТАВЯНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНА УСЛУГА КАК СЕ ПРЕДОСТАВЯ?**

### **КЪДЕ СЕ ПРЕДОСТАВЯ?**

### **В КАКЪВ СРОК СЕ ПОЛУЧАВА ОТГОВОР?**

Административното обслужване в Областна администрация – Пловдив се осъществява чрез Звеното за административно обслужване, което е включено в Дирекция „Административно-правно обслужване, финанси и управление на собствеността“. Съгласно Устройствения правилник на областните администрации работното време на работещите в областната администрация е 8 часа дневно с променливи граници от 7.30 до 18.30 часа, с почивка от 30 минути, която може да се ползва между 12.00 и 14.00 часа, и с период на задължително присъствие от 10.00 до 16.00 часа.

Работното време за служителите по служебно и трудово правоотношение в Областна администрация – Пловдив може да бъде с променливи граници, които се определят със заповед на Областния управител на област Пловдив. Заповедта на Областния управител за работното време на администрацията, включително и на Звеното за административно обслужване, се обявява публично в сайта на администрацията [www.pd.government.bg](http://www.pd.government.bg) и се поставя на таблото за съобщения на входа на администрацията. Работното време на Звеното за административно обслужване е от 9:00 до 17:30 часа с прекъсване за 30 минутна почивка, която се ползва ротационно от служителите, при осигуряване постоянен достъп за потребителите на административни услуги. Обявеното работно време на Звеното за административно обслужване може да не съвпада с обявеното работно време на администрацията.

В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на звеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време. Потребителите на административни услуги контактуват с администрацията чрез звеното за административно обслужване.

Звеното за административно обслужване:

1. предоставя информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;
2. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
3. разяснява реквизитите на стандартизирани бланки и образци на документи в администрацията, по предварително установен ред;
4. приема заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;
5. съставя протокол за внесени устни искания за издаване на индивидуален/общ административен акт, предложения и сигнали и удостоверява с подписа си приемането им;
6. приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
7. проверява пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък;
8. дава информация към кого от експертите в администрацията е насочена за отговор преписката;
9. осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване; При необходимост и по преценка на служител от звеното за административно обслужване, когато отговорът на въпрос от общ характер изисква

специализирани познания по даден вид материя, има правото да повика служител от администрацията със съответните познания, който да му съдейства при административното обслужване.

10. предоставя исканите документи;

11. осъществява контакт с приемните за предложения и сигнали, когато са създадени такива, както и със звената, работещи експертно по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения.

Вие подавате в звеното за административно обслужване заявление за ползване на административна услуга, което се завежда в електронна деловодна система " Архимед " със съответна дата и час. Този ред се прилага и при исканията за достъп до обществена информация. Служителите в звеното за административно обслужване ще Ви предоставят образци на заявления за съответните административни услуги, които имат в повечето случаи препоръчителен характер и ще Ви помогнат при тяхното попълване.

Преди приемане на заявлението служителите в звеното за административно обслужване извършват проверка за наличието на нужните документи за съответната административна услуга съобразно обявения списък с необходими документи за всяка административна услуга. Издава Ви се входящ номер на преписката, която се образува по заявлението и може да получите информация относно срока за извършване на административната услуга. Администрацията осигурява служебно всички документи, които се издават от самата нея и са необходими за извършване на административната услуга. Също така администрацията осигурява помещение за преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия за случаите, попадащи в приложното поле на Закона за достъп до обществена информация.

Административната услуга се извършва след като се изяснят фактите и обстоятелствата от значение за нейното предоставяне и се обсъдят обясненията и възраженията на всички заинтересовани граждани и организации. За установяване на фактите и обстоятелствата административният орган може да събира и ползва всякакви доказателства и доказателствени средства, събрани съобразно закона.

В случаите на внесен устно сигнал, предложение или искане за издаване на индивидуален/общ административен акт, се съставя протокол съгласно примерен образец – Приложение №1, който се подписва от заявителя и длъжностното лице, което го приема.

Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях до административния орган могат да се подават по електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс или по друг начин, оповестен като технически възможен.

Административните услуги се извършват от звеното към което са насочени в законоустановените срокове, посочени в задължителната информация, предоставяна от Областна администрация Пловдив, а именно:

- Веднага, по възможност;
- Не по-късно от 3 работни дни – по искане за извършване на експресна административна услуга, когато се оформя писмено;
- 7 дни – при произнасяне по искане за издаване на административен акт/административна услуга;
- 14 дни – при искане за достъп до обществена информация;
- До 1 месец, когато извършването на услугата налага установяване на факти и обстоятелства, изискващи проверка, събиране на сведения или проучвания;
- Специфични срокове, посочени изрично в специален закон, като напр. до 2 месеца за решение по сигнал или предложение;

Административното обслужване завършва с изготвяне на искания документ или с мотивиран отказ, които подлежат на обжалване в сроковете, посочени в съдържанието им. Мотивираният отказ, респективно издаденият документ се изпращат по пощата с писмо с обратна разписка, включително чрез електронна поща или факс, когато заявителят е посочил такива.

Исканият документ или мотивираният отказ може да получите лично или от Ваш представител срещу подпис и дата, като последният се легитимира с пълномощно, заповед за упълномощаване или друг официален документ за представителна власт.

Исканият документ или мотивираният отказ можете да получите на мястото, където е заявен, или на посочен точен адрес, в случай че сте заявили получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път. Индивидуалният административен акт може да бъде получен на мястото, където е заявен, на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път.

При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор индивидуалният административен акт се изпраща:

1. като вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя (получателя); цената за пощенската услуга се заплаща от заявителя при доставяне на пратката;
2. с международна препоръчана пощенска пратка – след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към съответния орган; цената за пощенската услуга се заплаща от административния/компетентния орган на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;
3. по друг начин, който дава гаранция за доставянето на пратката на заявителя;  
Искане, което се отнася за комплексно административно обслужване, може да бъде подадено до компетентния орган и до всеки административен орган, който участва в него. Заявяването на услугата пред административния орган, който участва в комплексно административно обслужване, се извършва със заявление съгласно примерен образец – Приложение № 2. В заявлението се посочват:
  1. наименованието на административната услуга и органът, който е компетентен да издаде административния акт;
  2. информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от останалите участващи органи;
  3. начинът, по който да бъде получен индивидуалният административен акт  
При подаване на заявлението заявителят заплаща съответната такса, ако такава се изисква за осигуряване на информацията и доказателствените средства.

Към заявлението се прилагат:

1. попълнено заявление за съответната услуга до компетентния орган по утвърден от него образец;
2. информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват;
3. документ за платена такса, ако такава се изисква.  
Срокът за произнасяне от компетентния орган започва да тече от датата на получаване на преписката от административния орган, който участва в производството.

#### **ОБЖАЛВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ АКТОВЕ**

1. Индивидуалните и общи административни актове, издадени от областния управител, могат да бъдат обжалвани пред Пловдивския административен съд по реда на Административно-процесуалния кодекс. В съдържанието на всеки акт е посочено в какъв срок може да стане това. Обхватът на съдебното оспорване е ограничен – то е само относно съответствието на акта със закона, т.е. по законосъобразност, но не и по целесъобразност.  
Има и актове на областния управител, които не подлежат на обжалване, това са вътрешно-ведомствените актове /например заповед за вътрешния ред в администрацията/.

#### **КАК СЕ ОБЖАЛВА ЕДИН АДМИНИСТРАТИВЕН АКТ**

В 14 дневен срок от съобщаването за изготвен индивидуален административен акт можете да подадете писмена жалба до Пловдивския административен съд. Жалбата се подава чрез Областния управител, което означава, че можете да я подадете на същото място, на което сте подали и искането. Мълчаливият отказ на администрацията може да се оспори в едномесечен срок от изтичането на срока, в който административният орган е бил длъжен да се произнесе. В едномесечен срок от съобщението за издаването им или в 14-дневен срок от отделните съобщения до лицата, участвали в производството, могат да се оспорят общите административни актове.

1. В 3-дневен срок Областният управител е длъжен да изпрати до Пловдивския административен съд Вашата жалба, цялата преписка, включително и оспорвания акт, като Ви уведоми за това.
2. След насрочване на делото Пловдивският административен съд ще Ви уведоми чрез призовка за започване на производството.

#### **ДОПЪЛНИТЕЛНА ВЪЗМОЖНОСТ ЗА ВАС**

Защита на Вашето право може да потърсите и чрез извънреден способ – специфичната процедура по „Възобновяване на производство по издаване на административен акт, който не е бил обжалван по съдебен ред“. Молба за възобновяване на производството може да подадете в 3-месечен срок от узнаване на обстоятелството, което служи за основание за отмяна или изменение на административния акт, но не по-късно от 1 година от възникване на основанието. Когато възникването на основанието предхожда издаването на административния акт, началният момент на срока за възобновяване е влизането в сила на акта. Но към тази процедура може да пристъпите само в следните случаи:

1. Когато се открият нови обстоятелства или нови писмени доказателства от съществено значение за издаване на акта, с които не сте могли да се снабдите поради обективна фактическа невъзможност, а не поради небрежност, към момента на решаването на въпроса от Областен управител.
2. Когато по надлежния съдебен ред се установи престъпно деяние на страната, на нейния представител или на административния орган, което е дало отражение върху решаването на въпроса – предмет на административното производство.
3. Когато административният акт е основан на документ, който по надлежния съдебен ред е признат за подправен или на акт на съд или на друго държавно учреждение, който впоследствие е бил отменен.
4. Когато по отношение на същите лица, областният управител, по същия въпрос и на същото основание, е издал друг влязъл в сила административен акт, който му противоречи.
5. Когато страната вследствие нарушаване на административно-производствените правила е била лишена от възможността да участва в административното производство или не е била надлежно представлявана, както и когато тя не е могла да участва лично или чрез пълномощник по причина на препятствие, което не е могла да отстрани.
6. Когато с решение на Европейския съд за защита на правата на човека е установено нарушение на Конвенцията за защита на правата на човека и основните свободи.

#### **ЕДНА ДОПЪЛНИТЕЛНА ЗАЩИТА**

От 2004 г. започна работа Омбудсманът. Той е независим орган и в своята работа се ръководи единствено от закона. Към Омбудсмана можете да се обърнете, когато с действие или бездействие се засягат или нарушават Вашите права и свободи. Омбудсманът приема и разглежда жалби и сигнали за нарушения на права и свободи. Омбудсманът приема и разглежда жалби и сигнали за нарушения на права и свободи от държавни и общински органи и техните администрации, прави проверки по постъпилите жалби и сигнали. Жалбите или сигналите, които можете да подадете, могат да са в писмена форма или устна форма, подадени лично, по пощата или чрез друго традиционно средство за съобщение. На такава жалба следва да бъде отговорено писмено в 1 месечен срок, но ако случаят изисква по-обстойна проверка срокът е 3 месеца. Важно правомощие на Омбудсмана е посредничеството между административните органи и засегнатите лица за преодоляване на допуснатите нарушения и примиряване на позициите им.

Омбудсманът няма право да огласява обстоятелствата, станали му известни при изпълнение на неговите функции.

#### **ЗАКОН ЗА ДОСТЪП ДО ОБЩЕСТВЕНА ИНФОРМАЦИЯ**

Обществена информация е всяка информация, свързана с обществения живот в Република България, която дава възможност на гражданите да си съставят собствено мнение относно дейността на администрацията.

Кой има право на достъп:

- Български граждани;
- Чужденец или лице без гражданство;
- Българско или чуждестранно юридическо лице;

Достъпът до обществена информация се предоставя въз основа на писмено или устно запитване. Заявлението се разглежда от Областна администрация 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 информацията или отказ за достъп.

В случай, че не е ясно точно каква информация се иска или когато тя е формулирана много общо, заявителят се уведомява за това и има право да уточни предмета на исканата информация. Ако заявителят не уточни предмета на исканата обществена информация до 30 дни, заявлението се оставя без разглеждане. В случай на уточнение на исканата информация, 14-дневният срок за отговор започва да тече от датата на конкретизиране на искането за обществена информация.

Кога може да Ви бъде отказан достъп:

- Когато исканата от Вас информация е класифицирана, представляваща държавна или служебна тайна;
  - Когато е свързана с оперативна подготовка на актовете на Областна администрация и няма самостоятелно значение;
  - Когато засяга права и интереси на трето лице и няма негово изрично съгласие за предоставяне;
  - Когато до информацията Ви е бил разрешен достъп през предходните 6 месеца;
- Когато в Областна администрация 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 отказът за предоставяне на обществена информация подлежат на обжалване пред Пловдивския окръжен съд.

### **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 е длъжна и се ангажира да предприеме необходимите технически и организационни мерки, за да защити Вашите лични данни от нерегламентирано използване.

Вие имате право да отправите писмено заявление до Областна администрация, с което можете да искате:

- Потвърждаване за съществуване на лични данни, отнасящи се до Вас;
  - Актуализиране или поправяне на данни;
  - Да се обоснове законосъобразността на обработване на личните Ви данни;
  - Да се забрани на Областна администрация да предоставя изцяло или частично обработените Ви лични данни за търговска информация, реклама или пазарно проучване;
  - Да поискате 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 публичните регистри или документи, съдържащи обществена информация;
  - Във връзка със защита на живота и здравето на съответното физическо лице, както и когато неговото състояние не му позволява да даде съгласие или съществуват законни пречки за това;
  - Е необходимо на органите на съдебната и изпълнителната власт и за защита на конкуренцията и потребителите и това е установено със закон;
  - Са необходими за целите на научни изследвания или за статистически цели и данните са анонимни;
- Срокът за вземане на решението по искане за достъп до личните данни е 14 дни, а когато искането е за достъп до лични данни на трети лица – 30 дни.

### **СТАНДАРТИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

Държавата и секторът за публични услуги упражняват своята дейност, стремейки се да осигуряват на всички граждани и организации справедливо, безпристрастно, прозрачно и достъпно обслужване. Вие имате право на такова обслужване и Областна администрация е готова да приеме серия от ангажименти и конкретни стъпки за осъществяването им, за да Ви служим по-добре.

Достъп до нашите услуги:

1. Областна администрация започва работа в 9.00 часа и приключва работния си ден в 17.30 ч. Но ако преди 17.30 ч. сте влезли в деловодството на администрацията и чакате ред, за да подадете своя документ или да получите информация по текуща преписка, Вие ще бъдете обслужени, независимо от края на работното време, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време. От 12.00 до 14.00 ч. служителите имат право да ползват 30-минутна обедна почивка, с изключение на служителите от звеното за административно обслужване, които ползват обедната си почивка на ротационен принцип.
2. За приемните дни на Областния управител, на Заместник областните управители, на Главния секретар, на Директорите на дирекции и на служителите от отделите имате възможност да се информирате от Таблото за съобщения или на телефон **032/605-511** и **032/605-512**. За Ваше удобство можете да уговорите предварително точния час на среща с нужния Ви експерт.
3. На пропуски на нашата администрация ще бъдете насочени към най-подходящия специалист.
4. Във входа на сградата има обособено място, оборудвано с телефон, както и Информационно табло, на което е изложена най-важната и актуализирана информация, която би Ви била полезна.
5. Поставени са указателни табели за местоположението на всеки отдел, на входа на всеки кабинет са изписани имената на служителите.
6. Предприели сме нужните мерки, за да направим нашата сграда достъпна за хора с увреждания.  
Внимателно и любезно обслужване:

1. На видно място поставяме името на служителя, който Ви обслужва.
2. Нашите служители са ангажирани да Ви изслушат с внимание, да Ви дават отговор във възможно най-кратки срокове, като отговорът ще бъде достъпен и лесно разбираем.
3. На интернет страницата на областна администрация [www.pd.government.bg](http://www.pd.government.bg) можете да намерите основните образци на заявления, молби и жалби във вид на формуляри. Те имат само препоръчителен характер и служат за Ваше улеснение. В приложенията са посочени най-често изискваните документи при подобен тип ситуации.
4. Ние изискваме единствено документите, които са относими към работата по Вашата преписка.
5. Ние Ви обслужваме при условията на пълна конфиденциалност като гарантираме защита на личните Ви данни.
6. Отнасяме се с внимание към четливостта и яснотата на нашите формуляри и кореспонденция.
7. В максималния срок от 1 месец ние предоставяме на Вашата кореспонденция точен отговор или съобщение какво налага забавяне, евентуално искане да представите допълнително документи, съобщение кога и на кой орган е било препратено Вашето искане, ако то не попада в правомощията на областния управител. За да съкратите срока за отговор, Моля, поставяйте точно формулирани искания и по възможност предоставяйте оригинали на приложените документи, ако те се намират у Вас.
8. Готови сме да общуваме с Вас чрез множество начини: лични срещи, телефон, факс, писмено, интернет, имейл. Нужно е само да посочите по какъв начин желаете да се осъществи обратната връзка.
9. На електронната ни страница [www.pd.government.bg](http://www.pd.government.bg) сме посочили конкретен срок на изпълнение на всяка административна услуга, осъществявана в нашата администрация като се ангажираме със спазване на тези срокове.
10. В случай, че не сте доволни от качеството или срока на обслужване на някой от нашите служители, имате право да подадете жалба до прекия или ресорния му ръководител. Гарантираме, че всяко такова оплакване, когато не е анонимно, ще бъде разгледано и Вие ще получите отговор за предприетите мерки. Ако желаете анонимност може да използвате нашата кутия за предложения, мнения и отзиви.
11. Имате възможност да се свържете със звеното за връзки с обществеността на тел./факс **032/605 567**; **032 605 512**, което е на Ваше разположение относно всички актуални въпроси в област Пловдив.  
Вслушваме се Във Вашето мнение:



1. Редовно Ви питаме за Вашите очаквания и удовлетвореността Ви относно качеството на административното обслужване. На нашата интернет страница [www.pd.government.bg](http://www.pd.government.bg) тече непрекъснатата анкета като Ви предоставяме възможност да вземете участие във формулирането на въпросите, които бихте желали да се включат в нея.
2. Във файлета на деловодството на Областна администрация можете да попълните анкетна карта, в която да изразите оценката си за административното обслужване, което сте получили или да ползвате кутията за предложения.
3. Ние отчитаме и огласяваме резултатите от действията за подобряване на обслужването. 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-ефективно работеща в полза на обществото Областна администрация.