

## Декларация на ръководството

### E1 Лидерство. Ангажираност на ръководството (ISO 9001:2015-кл.5.1 и ISO/IEC 27001:2013-кл.5.1)

При осъществяване на своята дейност, ръководството на ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ВЕЛИКО ТЪРНОВО в лицето на Областния управител, се ръководи от принципите на законност, равнопоставеност, прозрачност, достъпност, отговорност, целесъобразност и ефективност.

Висшето ръководството, осъзнава своята роля за внедряване, поддържане и подобряване на интегрираната система за управление и определя ангажираността си за нейното непрекъснато усъвършенстване, чрез:

- ⇒ създаване и внедряване на регламенти и правила за основните и спомагателните дейности;
- ⇒ определяне на цели и планове за изпълнение;
- ⇒ комуникирането на важността от постигането на целите, отговорностите съгласно законови и договорни изисквания и необходимостта от непрекъснато подобрене;
- ⇒ осигуряването на достатъчно ресурси за разработване, внедряване, действие, наблюдение, преглед, поддръжка и подобрене на ИСУ;
- ⇒ осигуряване провеждането на вътрешни одити на ИСУ;
- ⇒ провеждане на прегледи от ръководството на ИСУ.

### E2 Насоченост към клиента (ISO 9001:2015-кл.5.1.2)

Ръководството на ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ВЕЛИКО ТЪРНОВО е постоянно ангажирано с ясното определяне на очакванията и изискванията на всеки отделен клиент – физическо или юридическо лице и с осигуряването на тяхното своевременно изпълнение.

С цел мониторинг и контрол на евентуални отклонения от очакваното от клиентите на административни услуги качество, в администрацията са дефинирани и внедрени процеси за управление на жалбите и за отчитане на удовлетвореността на клиентите. По този начин е възможно да се отчетат и анализират причините, породили неудовлетвореност от страна на клиентите и да се дефинират необходимите коригиращи действия. Ангажираността на ръководството се изразява и чрез определянето на отговорностите и пълномощията на съответните длъжностни лица.

### E3 Политика за управление (ISO 9001:2015-кл.5.2 и ISO/IEC 27001:2013-кл.5.2)

Ръководството на ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ВЕЛИКО ТЪРНОВО приема политика за поддържане и непрекъснато подобрене на интегрирана система за управление на качеството и сигурността на информацията, съответстваща на международните стандарти ISO 9001:2015 и ISO/IEC 27001:2013, като средство за утвърждаване доброто име и репутация на областна администрация и за създаване на възможности за непрекъснато подобряване.

За всяка една организация, независимо от вида на нейните функции, е най-важна способността да удовлетвори изискванията и очакванията на своите клиенти, партньори и доставчици, ръководство, персонал и обществото, като основни заинтересовани страни от дейността ѝ.

**КЛИЕНТИ И ПАРТНЬОРИ:** Нашето непоколебимо желание да завоюваме доверието на своите съграждани и външни партньори се гради на една ясна политика и планирана стратегия, чиято цел е оптимално качество на обслужването, като абсолютен приоритет за **Областна администрация**.

Запазване съответствието на обслужването с изискванията на клиентите е постоянна цел пред **Областна администрация**. Наш приоритет е недопускането на случайности (отклонение в качеството на обслужване) или преднамереност относно обслужването на клиент (гражданин или юридическо лице) и спазване на изисквания за сигурност на информацията.

Ръководството на **Областна администрация** декларира, че всички клиенти ще бъдат обслужени с еднакво внимание и ангажираност независимо от социалната, политическата и религиозна принадлежност.

**ПЕРСОНАЛЪТ НА АДМИНИСТРАЦИЯТА:** Ангажираният персонал в **Областна администрация** е отговорен за качеството на обслужване в рамките на своята служебна компетентност и се стреми към недопускане на несъответствия с определените изисквания. Обучението и квалификацията на персонала са приоритет на администрацията, тъй като са предпоставка за висок професионализъм, респективно за високо качество на обслужване.

**ОБЩЕСТВОТО:** Нашата основна цел е *“Великотърновска област да се превърне в привлекателно място за живот, труд и отдих чрез разгръщането на съвременни форми на туризъм, екологосъобразно селско стопанство, внедряване на нови технологии в промишлеността, осигуряване високо равнище на обществените услуги, използвайки възможно най-ефективните икономически, етични и демократични средства.”*

**ДОСТАВЧИЦИТЕ** – Поддържане на коректни и взаимноизгодни отношения;

**РЪКОВОДСТВОТО** – Реализиране целите на държавната администрация за осъществяване на по-ефективно и прозрачно обслужване на гражданите и юридическите лица, както и за достигане европейско ниво на предоставяните услуги;

**Постоянните подобрения на всички нива са решаващи за нашия успех.**

Интегрираната система за управление на **Областна администрация** е описана в Наръчника и процедурите към него и отговаря на изискванията на международните стандарти **ISO 9001** и **ISO/IEC 27001**.

За нас непрекъснатото подобряване и поддържане на ефективността на системата за управление на качеството представляват най-добрата гаранция за уважението, което отдаваме на нашите съграждани.

Политиката за управление, Наръчникът на интегрираната система и документираните процедури са задължителни за изпълнение от целия персонал, работещ в **Областна администрация**.

В качеството си на **Областен управител на ОБЛАСТ ВЕЛИКО ТЪРНОВО** поемам ангажимента и лична отговорност да осигуря всички необходими ресурси за изпълнение на поставените цели и очертаната политика.

15.05.2017 г.

ПРОФ Д-Р. ЛЮБОМИРА ПОПОВА  
Областен управител на област Велико Търново

