



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на образованието и науката
Регионално управление на образованието – гр. Русе



**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ В
РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО –
РУСЕ
2025 г.**

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ, ЦЕЛИ И ПРИНЦИПИ

Чл. 1. (1) С настоящите Вътрешни правила за организацията на административното обслужване (ВПОАО) в РУО – Русе се уреждат общите правила за организирането и изпълнението на процеса на предоставяне на административни услуги от РУО – Русе. Вътрешните правила за организацията на административното обслужване регулират взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване, последователността на извършваните от и във тях действия, извършването на периодичен анализ на необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови плащания, информирането и насърчаването на потребителите за използването им и за извършването на контрол на тези дейности.

(2) Тези правила регламентират процеса на предоставяне на административни услуги от РУО – Русе при спазване изискванията на Закона за администрацията и Административнопроцесуалния кодекс, Закона за държавния служител, Закона за защита на личните данни, Закона за предучилищното и училищното образование, Закона за достъп до обществена информация, Правилника за устройство и функциите на регионалните управления на образованието.

(3) Основните принципи при предоставяне на административни услуги са:

1. равнопоставено отношение към всички потребители;
2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
3. създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;

4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
5. периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;
6. осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги и за осъществяване на административно обслужване;
7. служебно събиране на информация и доказателствени средства;
8. осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков път или с платежна карта.

Чл. 2. (1) „Административно обслужване“ е всяка дейност по извършване на административни услуги от РУО – Русе.

(2) „Административна услуга“ е:

1. издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;
2. издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;
3. извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;
4. консултациите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административноправен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга.

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I

Център за административното обслужване

Чл. 3 (1) При осъществяване на административното обслужване потребителите контактуват с администрацията чрез центъра за административно обслужване (ЦАО). Административното обслужване в РУО – Русе се извършва от главен специалист в отдел АПФСИО и с непосредственото сътрудничество между отделите в РУО – Русе и съответните институции и организации при извършване на административни услуги.

(2) Работното място на главен специалист е ситуирано в административната сграда на ул. „Църковна независимост“ № 18, гр. Русе, ет. 10, стая № 6, в помещение, използвано от РУО – Русе.

(3) В РУО – Русе е осигурен достъп до ЦАО и възможност за комуникация с ЦАО в

рамките на обявеното работно от 9,00 до 17,30 часа. В случаите, когато в служебните помещения има потребители в края на обявеното работно време, работата на служителя продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

(4) В РУО – Русе има поставени указателни табели за местонахождението на ЦАО, а в служебното помещение, в което се осъществява административното обслужване е осигурено табло за предоставяне на информация на потребителите, която е ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна.

(5) Поради липса на рампа до партерния етаж (асансьора) заявяването на административни услуги от хора с увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца с детски колички се извършва след позвъняване на заявителя на тел.: 082/83-45-30 или 082/83-45-32, при което служител на РУО – Русе слиза на входа на административната сградата, за да обслужи заявителя. Телефонният номер, на който следва да позвъни заявителят е обявен на входа на административната сграда, в която се помещава РУО – Русе.

Чл. 4. Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване имиджа и доверието към администрацията е качеството на приема.

Чл. 5. Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани в Хартата на клиента и оповестени чрез интернет страницата на РУО – Русе и на информационните табла.

Чл. 6. (1) Главен специалист осигурява информация за видовете услуги, извършвани от администрацията на РУО – Русе, както и реда за предоставянето им.

(2) Информацията за административното обслужване се предоставя при спазване на следните стандарти, като същата е:

1. ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;
2. достъпна за хора с увреждания;
3. без абревиатури, съкращения и препратки.

Чл. 7. (1) Информация за предоставяните от РУО – Русе услуги може да бъде получена и от:

1. интернет страницата на РУО – Русе на адрес: www.ruo-ruse.bg;
2. информационно табло в РУО – Русе.

(2) Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в ЦАО на РУО – Русе, гр. Русе, ул. „Църковна независимост“ № 18, ет. 10,

стая № 6, както и на интернет страницата на РУО – Русе в раздел „Административни услуги“.

Чл. 8. Главен специалист, подпомаган от останалите служители от отдел АПФСИО и отдел ОМДК:

1. предоставя информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;

2. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до съответния служител в РУО – Русе, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

3. разяснява изискванията/реквизитите, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението по предварително установен ред;

4. приема заявления/искания, сигнали, предложения, жалби и протести;

5. приема устни и писмени заявления, постъпили в деловодството и ги регистрира в деловодната система по Закона за достъп до обществена информация и при необходимост насочва устните запитвания на гражданите към съответния експерт в РУО – Русе;

6. приема устни и писмени заявления, постъпили в деловодството на РУО – Русе по Наредба № 11/01.09.2016 г. за оценяване на резултатите от обучението на учениците и ги регистрира в деловодната система;

7. осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;

8. следи за пълнотата на документацията;

9. предоставя исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъщественото административно обслужване;

(2) Комуникацията с потребителите при осъществяване на функциите от главен специалист в отдел АПФСИО при предоставянето на информация за административно обслужване и при осъществяването на административното обслужване се извършва писмено, включително по електронен път, и устно, включително по телефон.

(3) Началникът на РУО – Русе или негов заместник, разпределя документите за изпълнение от служителите на РУО – Русе, чрез поставяне на резолюция.

Чл. 9. (1) Заявления/искания, сигнали, предложения, жалби и протести се подават лично или с пълномощно, чрез лицензиран пощенски оператор, по електронната поща и по електронен път по реда на Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни

услуги.

(2) Заявления/искания, сигнали, предложения, жалби и протести могат да се подават лично в ЦАО на РУО – Русе, всеки работен ден от 09:00 до 17:30 часа на адрес: гр. Русе, ул. „Църковна независимост“ № 18, ет. 10, стая № 6.

(3) Всички административни услуги, предоставяни от РУО – Русе, могат да бъдат заявени и чрез Портала на електронното управление: www.egov.bg.

(4) Заявления за признаване на завършен период или клас за класовете от VII до XII включително; на завършен гимназиален етап от средната степен на образование; на завършено основно образование и професионална квалификация; на завършен IV клас за целите на кандидатстването в V клас на места, определени с държавния план-прием; на завършен първи гимназиален етап или клас от втори гимназиален етап на средната степен на образование с цел кандидатстване за управление на МПС, се подават по формуляри по образец (заявления). Заявленията се подават лично – с документ за самоличност; от родител/настойник/попечител на непълнолетни лица след представяне на оригинал на акт за раждане; от други лица (включително родители на пълнолетни лица) – с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа, в което изрично е посочено, че съответното лице е упълномощено конкретно да подава заявление до РУО – Русе за признаване на завършен период/клас или етап на училищно образование, степени на образование и/или професионална квалификация; от адвокат с изрично адвокатско пълномощно и копие от адвокатска карта, заверена към съответната година, съгласно чл. 24, ал. 1, т. 3 от Закона за адвокатурата.

(5) Подадените заявления/искания, сигнали, предложения, жалби и протести се завеждат в деловодната система на РУО – Русе.

Раздел II

Информация за административните услуги

Чл. 10. (1) РУО – Русе изготвя и поставя на видно място информация относно всяка една от предоставяните услуги по чл. 25 от Наредбата за Административния регистър, за всяка една от предоставяните услуги, която се обявява по реда на чл. 28, ал. 2 от АПК и в Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията.

(2) Информацията върху указателната табела в административната сграда се представя на български и английски език.

(3) Служителите на РУО – Русе носят указателни табели с имената и длъжностите им.

Чл. 11. Съгласно Списъкът на унифицираните наименования на административните

услуги на Министерския съвет, Регионално управление на образованието – Русе, предоставя следните услуги по Списъка на административните услуги:

1. Предоставяне на достъп до обществена информация. Уникален идентификатор съгласно Регистъра на услугите: № 2.

2. Издаване на удостоверение за осигурителен доход УП 2. Уникален идентификатор съгласно Регистъра на услугите: № 2134.

3. Издаване на удостоверение за осигурителен стаж УП 3. Уникален идентификатор съгласно Регистъра на услугите: № 2133.

4. Издаване на удостоверение за признаване на завършени етапи на училищно обучение или степени на образование и професионална квалификация по документи, издадени от училища на чужди държави. Уникален идентификатор съгласно Регистъра на услугите: № 916.

5. Издаване на уверение за признаване на завършени етапи на училищно обучение или степени на образование и професионална квалификация по документи, издадени от училища на чужди държави, което се издава да послужи при кандидатстване за придобиване на правоспособност за управление на моторно превозно средство. Уникален идентификатор съгласно Регистъра на услугите: № 1647.

6. Издаване на удостоверение за признаване на квалификационни кредити. Уникален идентификатор съгласно регистъра на услугите: № 2826.

7. Издаване на дубликат на удостоверение или уверение за признаване на завършени етапи на училищно обучение или степени на образование и професионална квалификация по документи, издадени от училища на чужди държави. Уникален идентификатор съгласно регистъра на услугите: № 2870.

8. Издаване на служебна бележка за признаване на завършен IV клас за целите на кандидатстването в V клас на места, определени с държавния план-прием. Уникален идентификатор съгласно регистъра на услугите: № 2875.

**ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИТЕ
ОРГАНИЗАЦИИ НА ГРАЖДАНИТЕ И БИЗНЕСА, ГРАЖДАНСКОТО
ОБЩЕСТВО, ОМБУДСМАНА И ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ ПО ПОВОД
НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

Раздел I

Управление на качеството

Чл. 12. (1) Административното обслужване в РУО – Русе се осъществява при

спазване на следните общи и препоръчителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. Стандарт за единно наименование на Центъра за административно обслужване.
2. Стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и във служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване.
3. Стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО и табло в служебното помещение, в което се осъществява административно обслужване.
4. Стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване.
5. Стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка.
6. Стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване.
7. Стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори.
8. Стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите.
9. Стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване, включително по телефона;
10. Стандарт за поддържане на система „Най-често срещани въпроси и отговори“
11. Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер
12. Стандарт за време за изчакване за обслужване.
13. Стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване.
14. Стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри
15. Стандарт за местоположение;
16. Стандарт за служители, изпълняващи функции по насочване на потребителите и оказващи съдействие и помощ при попълване на документи.
17. Стандарт за организация на административно обслужване на принципа „едно гише“.

(2) РУО – Русе използва автоматизирана деловодна информационна система с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

Чл. 13. В РУО – Русе е приета Харта на клиента, която е публикува на интернет страницата на институцията и е поставена на информационното табло на ет. 10 в сградата на ул. „Църковна независимост“ № 18.

Чл. 14. РУО – Русе поддържа постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса, със синдикалните организации и с гражданското общество, в който се вземат предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

Раздел II

Механизми за обратна връзка

Чл. 15. (1) РУО – Русе е създадо възможност за обратна връзка от потребителите чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др. и по този начин се измерва и управлява удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване.

(2) Обратната връзка се осъществява чрез използване и прилагане на следните методи:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. анализ на заявления/искания, сигнали, предложения, жалби и протести и похвали;
5. анализ на медийни публикации;
6. осигуряване на приемно време за граждани и организации.

(3) Обявен е телефон за сигнали, предложения и отзиви: 082/82-69-56.

(4) Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети, разположени във файла на администрацията, кутия за мнения и коментари. Измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва не по-малко от веднъж годишно.

(5) Резултатите от обратната връзка от потребителите се анализират от комисия, определена от началника на РУО – Русе и се използват за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване.

(6) Всяка година до 1 март на текущата календарна година комисията обработва и анализира получената, чрез мненията и коментарите, анкетите и по телефона, информация от обратната връзка от потребителите за предходната календарна година.

(7) Всяка година до 10 март на текущата календарна година комисията предоставя анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите на неправителствените организации на гражданите и бизнеса и на представителите на гражданското общество.

(8) Всяка година до 20 март на текущата календарна година комисията в резултат на получената, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността изготвя доклад до началника на РУО – Русе с предложение за предприемане на действия за подобряване на административното обслужване.

(9) В резултат на получената и анализираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване. Потребителите и неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях чрез годишния доклад, който се публикува на интернет страницата на РУО - Русе до 1 април на текущата календарна година.

(10) Всяка година до 1 април РУО – Русе изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на интернет страницата на администрацията.

КОНТРОЛ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.16. Контролната дейност във връзка с извършването на административното обслужване и административните услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл.17. Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, с резолюция или произтичат от нормативен акт и са съобразени с АПК, освен ако в нормативен акт е установен друг срок.

Чл. 18. Контролът по чл. 16 се извършва от началниците на отдели в РУО – Русе.

Допълнителни разпоредби

§ 1. По смисъла на Вътрешните правила:

1. „Потребител на административни услуги“ е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административни услуги, подават заявления/искания, сигнали, предложения, жалби и протести и др.

2. „Запитване“ е всяко искане на информация относно структурата и дейността на РУО – Русе

3. „Запитвания от общ характер“ са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.

4. Стандарт за качество на административното обслужване“ е утвърдено изискване за административното обслужване по различни показатели (времеви, качествени,

количествени), което РУО – Русе се ангажира да спазва.

5. „Лого на РУО – Русе“ е графичен знак, който символизира държавната администрация.

6. ВПОАО – Вътрешни правила за организацията на административното обслужване

7. ЗА – Закон за администрацията.

8. АПК – Административнопроцесуален кодекс.

9. РУО – Регионално управление на образованието.

10. АПФСИО - Административно-правно, финансово-стопанско и информационно обслужване.

11. ОМДК – Организационно-методическа дейност и контрол.

12. МОН – Министерство на образованието и науката.

13. НАО – Наредба за административното обслужване.

14. ЦАО – Център за административно обслужване.

Преходни и Заключителни разпоредби

§ 1. Вътрешните правила се приемат на основание чл. 1, ал. 2 от НАО.

§ 2. Контрол по изпълнението на Вътрешните правила ще се осъществява от началника на РУО - Русе.

§ 3. Неразделна част от настоящите правила са Харта на клиента, Списък на административните услуги, предоставяни от РУО – Русе, Анкетна карта за проучване мнението на гражданите относно административното обслужване в РУО – Русе.

§ 4. Настоящите правила влизат в сила от датата на утвърждаването им със заповед на началника на РУО – Русе и се изменят и допълват по реда на приемането им.