



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на образованието и науката

Регионално управление на образованието – гр. Русе



## ХАРТА НА КЛИЕНТА

Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административно обслужване в Регионално управление на образованието – Русе

**Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:**

Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)	
<b>Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО: РУО – Русе, в гр. Русе</b>	гр. Русе, ул. „Църковна независимост“ № 18. Може да използвате автобусни линии № 30 и № 23, като автобусната спирка е в непосредствена близост до входа на ЦАО.
<b>Паркиране</b>	Има възможност да паркирате Вашето МПС в близост до входа на ЦАО.
<b>Удобно работно време</b>	Всеки работен ден от 9:00 до 17:30 часа, без прекъсване.
<b>Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• работното време;</li><li>• гишетата за заявяване и получаване на документи;</li><li>• информация за услугите.</li></ul>
<b>За клиенти със специфични потребности:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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.: 082/834530 или 082/834532, при което служител на РУО – Русе</li></ul>

	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО.</li></ul>
<b>В ЦАО на Ваше разположение са:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• столове, маси и пособия за попълване на документи;</li><li>• питейна вода и възможност за ползване на тоалетна;</li><li>• безплатен интернет.</li></ul>
<b>➤ Добра информираност, бърза и лесна комуникация</b>	
<b>Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• любезно, с лично отношение, уважение и търпение;</li><li>• при спазване на конфиденциалност.</li></ul>
<b>Информация за услугите ни ще намерите:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• на интернет страницата ни в секция „Административно обслужване“, може да откриете информация как да заявите Вашата услуга и електронно;</li><li>• на място в ЦАО:<ul style="list-style-type: none"><li>✓ на информационно табло;</li><li>✓ информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя;</li><li>✓ на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите;</li><li>✓ от служител в ЦАО.</li></ul></li></ul>
<b>Съдействие на място в ЦАО ще получите от</b>	<p>Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването;</li><li>✓ ще Ви предоставят необходимите бланки и ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването;</li><li>✓ при необходимост ще Ви насочат към друг</li></ul>

	служител за съдействие.
<b>В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница – <a href="https://ruo-ruse.bg/%d0%bd%d0%b0%d0%b9-%d1%87%d0%b5%d1%81%d1%82%d0%be-%d0%b7%d0%b0%d0%b4%d0%b0%d0%b2%d0%b0%d0%bd%d0%b8-%d0%b2%d1%8a%d0%bf%d1%80%d0%be%d1%81%d0%b8/">https://ruo-ruse.bg/%d0%bd%d0%b0%d0%b9-%d1%87%d0%b5%d1%81%d1%82%d0%be-%d0%b7%d0%b0%d0%b4%d0%b0%d0%b2%d0%b0%d0%bd%d0%b8-%d0%b2%d1%8a%d0%bf%d1%80%d0%be%d1%81%d0%b8/</a></b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ще намерите електронни брошури и формуляри, разясняващи най-често задаваните от Вас въпроси;</li><li>• можете да зададете въпрос - ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора.</li></ul>
<b>➤ Предимства на обслужването</b>	
<b>Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути;</li><li>• за писмени запитвания, включително и по електронен път – до 7 работни дни.</li></ul>
<b>Бързо обслужване</b>	В рамките на 20 минути: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ ще приемем Вашите документи;</li><li>✓ ще Ви предоставим готовите документи.</li></ul>
<b>Ще ви обслужим само на едно гише</b>	В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ да посещавате повече от едно гише;</li><li>✓ да посещавате два пъти едно и също гише.</li></ul>
<b>Ще Ви уведомим за готовия резултат от услугата</b>	Когато заявените от Вас документи са готови, ще Ви уведомим на посочените от Вас координати – електронна поща, телефон.

Моля информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба:

### ➤ На място в ЦАО

Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАО

- обърнете се към служителите ни в ЦАО;
- поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса;
- при необходимост се обърнете към началника на РУО – Русе, към началника на отдел АПФСЮ или началника на отдел ОМДК.

### ➤ Пишете ни

Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор

Може да ги подадете:

- чрез оторизиран пощенски оператор на адрес гр. Русе, ул. „Църковна независимост“ № 18, п. к. 70;
- на място в ЦАО на адрес гр. Русе, ул. „Църковна независимост“ № 18, ет. X, стая № 6;

- чрез съответната рубрика на интернет страницата на РУО – Русе:

<https://ruo-ruse.bg>

- в обозначената кутия до ЦАО в сградата на РУО – Русе на ет. X

### Обадете ни се

Ще Ви изслушаме и уведомим За връзка с:

каква реакция и в какъв срок да  
очаквате

- ЦАО: 082/834530 и 082/834532;
- Началник на РУО – Русе: 082/820605;
- Началник на отдел АПФСИО: 082/834529;
- Началник на отдел ОМДК: 082/834533.

### Информация за Вашата удовлетвореност

Всяка година до 1 април в секция  
„Административно обслужване“  
ще намерите публикуван

Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите  
с:

- ✓ получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка;
- ✓ резултатите от измерването на удовлетвореността Ви;
- ✓ предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване.

Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!

Настоящата Харта на клиента е утвърдена със Заповед № РД-03-567/03.12.2025 г.  
на началника на РУО – Русе.