

**РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО –
РАЗГРАД**

7200, гр. Разград, ул. “Бели Лом” No40 пк 21

тел. 084/611117, факс 084/660934

e-mail: rio_razgrad@mbox.contact.bg



**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА
АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

**РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО
РАЗГРАД**

Използвани съкращения:

ВПОАО – Вътрешни правила за организацията на административното обслужване

ЗА - Закон за администрацията;

АПК-Административнопроцесуален кодекс;

РИО – Регионално управление на образованието

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

МОН – Министерство на образованието и науката

НАО – Наредба за административното обслужване

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ, ЦЕЛИ И ПРИНЦИПИ

Чл.1. (1) Целта на настоящите Вътрешни правила за организацията на административното обслужване е организирането и изпълнението на процеса на предоставяне на административни услуги от Регионално управление на образованието (РИО) – Разград. Правилата се издават в изпълнение на чл. 2, ал. 1, т. 6 и чл.15 от Наредбата за административното обслужване.

(2) Тези правила регламентират процеса на предоставяне на административни услуги от РИО – Разград при спазване изискванията на Закона за администрацията /ЗА/ и Административнопроцесуалния кодекс /АПК/ и Наредба № 2/14.04.2003 г. за признаване на завършени етапи на училищно обучение или степени на образование и професионална квалификация по документи, издадени от училища на чужди държави.

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

1. законност;
2. откритост и достъпност;

3. отговорност и отчетност;
4. ефективност;
5. субординация и координация;
6. придвидимост;
7. обективност и безпристрастност.

(4) Вътрешните правила за организация на административното обслужване в РИО – Разград гарантират:

1. равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
2. различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;
3. любезно и отзивчиво отношение;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване в администрациите, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
5. надеждна обратна връзка;
6. изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила;
7. качество на предоставяните услуги.

Чл.2. /1/ "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от РИО – Разград.

/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;

(3) С настоящите правила се регламентира организацията на административното обслужване в синхрон и координация с правилата и нормите, разписани в действащата „Система за финансово управление и контрол”.

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I

Звено за административното обслужване

Чл.3 /1/ Административното обслужване в РИО – Разград се извършва от „технически сътрудник - касиер“ в отдел „Административно-правно, финансово-стопанско и информационно обслужване” и с непосредственото сътрудничество между отделите в РИО – Разград и съответните институции и организации при извършване на административни услуги.

/2/ Работното място на „техническият сътрудник - касиер“ е ситуирано в сградата на РИО -Разград, III етаж, стая № 302 на бул. „Бели Лом“ № 40, гр. Разград.

/3/) Работното време за административно обслужване на граждани е от 9,00 до 17,30 часа.

/4/ В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги 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.

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 РИО – Разград и на информационните табла.

Чл. 6. /1/ осигурява информация за видовете услуги, извършвани от администрацията на РИО – Разград, както и реда за предоставянето им.

/2/ Информацията за административното обслужване следва да бъде:

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 РИО – Разград услуги може да бъде получена и от:

1. интернет страницата на РИО – Разград на адрес: <http://www.rio-razgrad.com>
2. информационно табло в РИО – Разград.

/2/ Образци на заявления/ искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в РИО – Разград, гр. Разград, бул. „Бели Лом“ № 40, както и на интернет страницата на РИО – Разград в раздел „Административни услуги“.

Чл.8 (1) Техническият сътрудник - касиер подпомаган от останалите служители от отдел Административно-правно, финансово-стопанско и информационно 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 съответния служител в РИО – Разград, 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 и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;
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 устни запитвания на граждани към съответния експерт;
6. приема писмени заявления, постъпили в деловодството на РИО – Разград по Наредба №2/14.04.2003 г. за признаване на завършени етапи на училищно обучение или степени на образование и професионална квалификация по документи, издадени от училища на чужди държави и ги регистрира в деловодната система;

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

(2) следи за пълнотата на документацията.

(3) Началникът на РИО – Разград или негов заместник, определен със заповед на Министъра на образованието и науката, разпределя документите за изпълнение от служителите на РИО – Разград чрез писмена резолюция.

Чл. 9. (1) Жалби/сигнали и предложения се подават лично/с пълномощно, чрез пощата или по електронна поща.

(2) Подадените жалби/сигнали и предложения се завеждат в деловодната система на РИО – Разград.

(3) Искания/заявления за признаване на завършено средно образование и/или професионална квалификация, за завършен гимназиален етап и/или професионална квалификация, за признат учебен срок, клас или основно образование по документи, издадени от училища на чужди държави. и за издаване на Уверение за признаване на завършени етапи на училищно обучение или степени на образование и професионална квалификация по документи издадени от училища от чужди държави, което се издава да послужи при кандидатстване за придобиване на правоспособност за управление на моторно превозно средство се подават по формуляри по образец /заявления/. Заявленията се подават лично - с документ за самоличност, от родителите, съпруг/а – с документ, удостоверяващ гражданското състояние и от други лица – с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа.

Заявленията се подават в РИО – Разград, всеки работен ден от 09:00 до 17:30 часа на адрес: гр. Разград, бул. „Бели Лом“ № 40, ет.3, ст. 302.

Раздел II

Информация за административните услуги

Чл. 10. (1) РИО – Разград изготвя и поставя на видно място в сграда информация, съгласно Приложение №3 към чл.16, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване. Информацията по Приложение №3 в административните сгради се представя на български език.

(2) Служителите на РИО – Разград носят указателни табели с имената и длъжностите им.

Чл.11. (1) Съгласно Списъкът на унифицираните наименования на административните услуги на Министерския съвет, Регионално управление на образованието – Разград извършва следните услуги по **Списъка на административните услуги:**

1. Издаване на удостоверение за признаване на завършено средно образование и/или професионална квалификация;

2. Издаване на удостоверение за завършен гимназиален етап и/или професионална квалификация;

3. Издаване на удостоверение за признат учебен срок, клас или основно образование;

4. Издаване на уверение за признаване на завършени етапи на училищно обучение или степени на образование и професионална квалификация по документи издадени от училища от чужди държави, което се издава да послужи при кандидатстване за придобиване на правоспособност за управление на моторно превозно средство.

5. Предоставяне достъп до обществена информация

(2) Услугите се предоставят на основание Закона за достъп до обществена информация и Наредба №2 от 2003г. за признаване на завършени етапи на училищно обучение или степени на образование и професионална квалификация по документи издадени от училища от чужди държави.

**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 РИО – Разград се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. при изпълнение на служебните си задължения всеки служител в РИО – Разград носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи;
2. служителите в РИО – Разград се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;
3. срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща, е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - в двумесечен срок от постъпването му;
4. времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на звената за административно обслужване е не повече от 20 мин.;
5. до работното помещение на техническия сътрудник - касиер е обособена приемна с осигурени места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

Чл. 13. РИО – Разград приема Харта на клиента, която публикува в интернет страницата си.

Чл.14. РИО – Разград 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.

Чл.15. (1) РИО – Разград отчита състоянието на административното обслужване в интернет базираната Система за самооценка на административното обслужване (ССАО) веднъж годишно.

(2) Началник отдел АПФСИО подава, попълва и публикува данните в ССАО в съответствие с утвърдения по чл.6, ал.1 списък.

(3) Служителят по ал. 2 отговаря за достоверността на въвежданата информация и за спазването на сроковете за попълване на отчетите в ССАО.

Раздел II

Механизми за обратна връзка

Чл. 16 (1) Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др.

(2) Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети, разположени във фойето на администрацията, кутия за мнения и коментари.

(3) Обявява се телефон за сигнали, предложения и отзиви – 084 611117, 084 660934.

(4) Средствата за получаване на обратна връзка се използват за измерване удовлетвореността на потребителите.

КОНТРОЛ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.17. 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. 18. 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. 19. Контролът по чл. 17 се извършва от началниците на отдели в РИО – Разград.

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 жалби, сигнали, предложения и др.

2. "Запитване" е всяко искане на информация относно структурата и дейността на РИО – Разград.

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 РИО – Разград се ангажира да спазва.

5. "Лого на РИО – Разград" е графичен знак, който символизира държавната администрация.

Преходни и Заключителни разпоредби

§ 1. Вътрешните правила се приемат на основание чл.6, ал.1 от Закона за администрацията и чл.2 и чл.15, от Наредба за административното обслужване, във връзка с АПК.

§ 2. Контрол по изпълнението на Вътрешните правила се възлага на Началник отдел АПФСИО.

§ 3. Неразделна част от настоящите правила са Харта на клиента и анкетна карта за проучване удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

§ 4. Изменението и допълнението на тези правила се извършва по реда на приемането им.

§ 5. Настоящите правила влизат в сила от датата на утвърждаването им