

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;
РУО – Регионално управление на образованието
АПФСИО-Административно-правно, финансово-стопанско и информационно обслужване
МОН – Министерство на образованието и науката
НАО – Наредба за административното обслужване
ИИСДА – Интегрирана информационна система на държавната администрация

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 (РУО) – 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 РУО – Разград при спазване изискванията на Закона за администрацията /ЗА/ и Административнопроцесуалния кодекс /АПК/ и Наредба № 11 на Министерство на образованието и науката от 01.09.2016 г. за оценяване на резултатите от обучението на учениците.

(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. предвидимост;

7. обективност и безпристрастност.

(4) Вътрешните правила за организация на административното обслужване в РУО – 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 РУО – 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 РУО – Разград се извършва от „технически сътрудник - касиер“ в отдел „Административно-правно, финансово-стопанско и информационно обслужване” и с непосредственото сътрудничество между отделите в РУО – Разград и съответните институции и организации при извършване на административни услуги.

/2/ Работното място на „технически сътрудник - касиер“ е ситуирано в сградата на РУО -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 РУО – Разград и на информационните табла.

Чл. 6. /1/ Осигурява се информация за видовете услуги, извършвани от администрацията на РУО – 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 РУО – Разград услуги може да бъде получена и от:

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

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

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 РУО – 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 РУО – Разград по Наредба № 11 на Министерство на образованието и науката от 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.

(2) следи за пълнотата на документацията.

(3) Началникът на РУО – Разград или негов заместник, определен със заповед на Министъра на образованието и науката, разпределя документите за изпълнение от служителите на РУО – 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 РУО – 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 РУО – 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) РУО – Разград изготвя и поставя на видно място в сградата 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 РУО – Разград носят указателни табели с имената и длъжностите им.

Чл.11. (1) Административни услуги предоставяни от РУО – Разград съгласно ИИСДА са :

т.1 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 – съгласно чл.110, ал.1 от Наредба №11 от 01.09.2016 г- за оценяване на резултатите от обучението на учениците /посл. изм. и доп., ДВ., бр.78 от 29.09.2017 г./

т.2 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 за послужи при кандидатстване за придобиване на правоспособност за управление на МПС – съгласно чл.110, ал.2 от Наредба №11 от 01.09.2016 г- за оценяване на резултатите от обучението на учениците /посл. изм. и доп., ДВ., бр.78 от 29.09.2017 г./

т.3 Общи административни услуги са:

т.3.1.Издаване на удостоверение за осигурителен доход – УП 2;

т.3.2.Издаване на удостоверение за осигурителен доход – УП 3;

т.3.3.Консултации, 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 от РУО – Разград;

т.3.4.Уточняване на разлики между издадено удостоверение за осигурителен доход и данни за осигуреното лице;

т.3.5.Предложения, сигнали жалби;

(3) Услугите се предоставят на основание Закона за предучилищното и училищното образование, Наредба №11 от 01.09.2016 г. за оценяване на резултатите от обучението на учениците, Закона за достъп до обществена информация, Кодекса за социално осигуряване,

Наредба за пенсиите и осигурителния стаж, Закон за администрацията, Наредба за административното обслужване и др.

**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. 11. (1) Административното обслужване в РУО – Разград се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. при изпълнение на служебните си задължения всеки служител в РУО – Разград носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи;
2. служителите в РУО – 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. 12. РУО – Разград приема Харта на клиента, която публикува в интернет страницата си.

Чл.13. РУО – 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.14. (1) РУО – 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. 15 (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.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 – 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 РУО – 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 РУО – Разград се ангажира да спазва.

5. "Лого на РУО – 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