

**РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО – РАЗГРАД**  
7200, гр. Разград, ул. “Бели Лом” №40 пк 21  
тел. 084/611117, факс 084/660934  
e-mail: [rio\\_razgrad@mbox.contact.bg](mailto: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 (посл. изм. и доп. ДВ. бр.82 от 5 октомври 2018 г.), Наредба №15 от 22.07.2019 г. за статута и професионалното развитие на учителите, директорите и другите педагогически специалисти (обн. ДВ., бр.61 от 02.08.2019 г.); Наредба №8 от 11.08.2016 г. за информацията и документите за системата на предучилищното и училищното образование (посл. изм. и доп. ДВ. бр.42 от 28 май 2019 г.).

(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/** Техническият сътрудник осигурява 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 абривиатури, 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.

3. интегрирана информационна система на държавната администрация - /ИИСДА/

**/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 и по Наредба №15 от

22.07.2019 г. за статута и професионалното развитие на учителите, директорите и другите педагогически специалисти (обн. ДВ., бр.61 от 02.08.2019 г.);

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

(2) следи за пълнотата на документацията.

(3) упътва и дава указания на гражданите за възможността за ползване на посттерминално устройство в звеното за административно обслужване в сградата на РУО-Разград.

(4) запознава гражданите и съответно потребителите на административни услуги за възможността за попълване от тяхна страна на анкетна карта с цел установяване на качеството на предоставената услуга.

(5) 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, както и дубликати на тези документи се подават по формуляри по образец /заявления/. Заявленията се подават лично от лицето или неговия родител/настойник, попечител, представител на непридружените малолетни и непълнолетни лица, търсещи или получили международна закрила - съпруг/а – с документ за самоличност, и от други лица – с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа или адвокат с изрично адвокатско пълномощно и копие от адвокатска карта, заверена към съответната година, съгласно чл.24, ал.1, т.3 от ЗА.

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.82 от 5 октомври 2018 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.82 от 5 октомври 2018 г.),

т.3 Издаване на дубликат на удостоверение или уверение за признаване на завършени етапи на училищно обучение или степени на образование и професионална квалификация

т.4. Издаване на служебна бележка за признаване на завършен IV клас за целите на кандидатстването в V клас на места, определени с държавния план-прием - 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.82 от 5 октомври 2018 г.)

т.5. Издаване на удостоверение за признаване на квалификационни кредити – съгласно чл.53, ал.1 от Наредба №15 от 22.07.2019 г. за статута и професионалното развитие на учителите, директорите и другите педагогически специалисти (обн. ДВ., бр.61 от 02.08.2019 г.);

т.6 **Общи административни услуги са:**

т.6.1.Издаване на удостоверение за осигурителен доход – УП 2;

т.6.2.Издаване на удостоверение за осигурителен доход – УП 3;

т.6.3.Уточняване на разлики между издадено удостоверение за осигурителен доход и данни за осигуреното лице;

т.6.4.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 (посл. изм. и доп. ДВ. бр.82 от 5 октомври 2018 г.), Наредба №15 от 22.07.2019 г. за статута и професионалното развитие на учителите, директорите и другите педагогически специалисти (обн. ДВ., бр.61 от 02.08.2019 г.); Закона за достъп до обществена информация (посл. изм. ДВ. бр.17 от 26 февруари 2019 г.), 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.

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

**Чл. 12.** РУО – Разград приема Харта на клиента, която публикува в интернет страницата си и на информационното табло в сградата на РУО-Разград.

**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 фоайето на администрацията, кутия за мнения и коментари. Измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва не по-малко от веднъж годишно от длъжностни лица от РУО-Разград, определени със заповед на началника на РУО-Разград. Комисията изготвя доклад до началника на РУО-Разград за наличие и съдържание на отзивите.

(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.5а, ал.2 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