

# 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)



## ХАРТА НА КЛИЕНТА

Дейността на **РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО – Разград** се основава на принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и координация. Следвайки тези принципи, предлагаме на вниманието Ви настоящата Харта на клиента и стандарти за административното обслужване. Всеки потребител на предоставяните от **РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО – Разград** административни услуги ще открие информация за:

- Административните услуги, извършвани от **РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО – Разград**, и срокове на изпълнение.
- Общите и собствени стандарти за качествено административно обслужване.
- Начините за допитване до потребителите за подобряване и отчитане на работата по прилагане на стандартите.
- Правата на потребителите и организацията на работата със сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване.

## НОРМАТИВНИ АКТОВЕ, ВЪРХУ КОИТО СЕ БАЗИРА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО – Разград

- Конституция на България;
- Административнопроцесуален кодекс;
- Закон за администрацията;
- Закон за държавния служител;
- Закон за защита на личните данни;
- Закон за защита срещу дискриминация;
- Закон за предучилищното и училищното образование;
- Закона за достъп до обществената информация;
- Закон за професионалното образование и обучение;
- Кодекс за поведение на служителите в администрацията;
- Наредба за общите правила за организацията на административното обслужване;
- Правилник за устройството и функциите на регионалните управления на образованието;
- Наредба № 11 на Министерство на образованието и науката от 01.09.2016 г. за оценяване на резултатите от обучението на учениците;
- Наредба №12 от 1.09.2016 г. за статута и професионалното развитие на учителите, директорите и другите педагогически специалисти;
- Наредба №8 от 11.08.2016 г. за информацията и документите за системата на предучилищното и училищното образование.

## **АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ИЗВЪРШВАНИ ОТ РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО – Разград**

### **Административни услуги съгласно ИИСДА по :**

- 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./;

- 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./;

- Издаване на дубликат на удостоверение или уверение за признаване на завършени етапи на училищно обучение или степени на образование и професионална квалификация;

- Издаване на служебна бележка за признаване на завършен IV клас за целите на кандидатстването в V клас на места, определени с държавния план-прием;

- Издаване на удостоверение за признаване на квалификационни кредити.

### **Общи административни услуги:**

- Издаване на удостоверение за осигурителен доход – УП 2;
- Издаване на удостоверение за осигурителен доход – УП 3;
- Уточняване на разлики между издадено удостоверение за осигурителен доход и данни за осигуреното лице;
- Предложения, сигнали жалби.

## **ОСНОВНИ ЦЕЛИ, КОИТО РЕГИОНАЛНОТО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО – Разград ПОСТАВЯ В ОБЛАСТТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

- Да улесни гражданите и юридическите лица (потребители на услуги) при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираният срок.
- Да предостави на заинтересованите граждани професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга.
- Да повиши качеството на крайния продукт на видовете административни услуги.

## **НЕПОСРЕДСТВЕНИ ЦЕЛИ НА РЕГИОНАЛНОТО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО – Разград В ОБЛАСТТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

- Да се облекчат максимално административните процедури.
- Да се създаде обстановка на взаимно доверие и уважение между потребителите и служителите на **РЕГИОНАЛНОТО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО – Разград**.
- Да се осъществява обективен контрол върху дейността на служителите от отдел "Административно-правно, финансово-стопанско и информационно обслужване" в **РЕГИОНАЛНОТО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО – Разград**, извършващи административни услуги.
- Координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряването на административното обслужване, осигуряващи еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства.
- Надеждна обратна връзка.
- Изпълнение на задълженията, свързани с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила.
- Качество на предоставяните услуги.

## **ЗАДЪЛЖИТЕЛНИ СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

- Всеки служител при изпълнение на служебните си задължения носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността и отдела, към които принадлежи.
- Всеки служител в **РЕГИОНАЛНОТО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО – Разград** се идентифицира чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори.
- Времето за получаване от потребителите на информация и/или за приемане на документи при посещение за деловодно обслужване в кабинета на техническия сътрудник в **РЕГИОНАЛНОТО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО – Разград** е не повече от 20 минути. Удълженото време, отклонение от общия стандарт, се урежда във вътрешните правила на администрацията.
- Срокът за отговор на запитвания по повод на административното обслужване, постъпили по пощата и по електронна поща, е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган – двумесечен от постъпването му.
- В служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, се осигуряват места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания

## **ОБЩИ СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

- Опазване на данните и личната информация на клиентите, станали ни известни при или по повод изпълнението на служебните ни задължения.
- Вежливо, любезно и отзивчиво отношение към потребителите.
- Конфиденциалност към поставените въпроси.

- Равнопоставеност на всички потребители чрез предоставяне на еднакъв достъп до услугите, независимо от социално положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност, религиозни убеждения.
- Предоставяне на ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация за решаване на проблема на всеки потребител.
- Прозрачност на административното обслужване.
- Коректност относно спазването на оповестените срокове за извършване на всяка административна услуга.
- Разнообразни и достъпни начини за подаване на предложения, оплаквания и похвали.

### **СОБСТВЕНИ СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

- Служителите на РУО – Разград проявяват конфиденциалност към жалбите и поставените въпроси.
- В РУО – Разград има равнопоставеност на всички потребители чрез предоставяне на еднакъв достъп до услугите, независимо от социално положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност, религиозни убеждения.
- РУО – Разград се стреми да осигури постигане на професионализъм в работата.
- Служителите на РУО – Разград проявяват наблюдателност, гъвкавост и адаптивност в различни ситуации.
- Служителите на РУО – Разград предоставят достоверна, систематизирана и пълна информация на потребителя.
- Противодавление на корупционни прояви и други неправомерни действия.
- Служителите на РУО – Разград избягват конфликтни ситуации, а при възникването им - запазват спокойствие и прилагат умения за преодоляването им.
- Стремение към търсене на алтернативно решение на проблема на потребителя.
- Служителите на РУО – Разград проявяват нетърпимост към обиди и заплахи за физическа саморазправа от страна на потребителите.

### **ГАРАНТИРАНИ ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

Всеки потребител има право да изрази своето мнение, предложение, похвала за добро изпълнение на общите и вътрешните стандарти на административното обслужване или възражение за неизпълнение на същите.

Подаване на искания, сигнал и жалба по реда на Административнопроцесуалния кодекс се извършва в звеното за административно обслужване при техническия сътрудник - касиер, с работно време от 9.00 до 17.30 часа. В случаите, в които в деловодството или в служебните помещения на РУО – Разград има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на деловодството продължава до приключване на обслужването на потребителите.

На всички подадени искания, сигнали и предложения **РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО – Разград** отговаря в сроковете, определени в Административнопроцесуалния кодекс.

## **ОЧАКВАНИЯ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ, ЗАЕТИ В АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ КЪМ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

- Административното обслужване да се възприема като един непрекъснат процес на подобрене, за чиито успех и двете страни са еднакво важни.
- Предоставяне на пълна и точна информация от потребителя, необходима за извършването на исканата административна услуга.
- Уважение към служителите от **РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО – Разград** при предоставяне на търсената услуга.

## **НАЧИНИ ЗА ДОПИТВАНЕ ДО ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ И ОТЧИТАНЕ НА РАБОТАТА ПО ПРИЛАГАНЕ НА СТАНДАРТИТЕ**

- Обратната връзка с потребителите се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали и оплаквания.
- Средствата за осъществяване на обратната връзка с потребителите са анкетни карти, кутия за мнения и коментари, интернет връзка.
- Преки контакти с потребителите за получаване на съвети, мнения и препоръки.

## **ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТА СЪС СИГНАЛИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ЖАЛБИ**

Сигнали, предложения и жалби се подават и входират в звеното за административно обслужване съгласно действащата номенклатура всеки работен ден в рамките на работното време. С оглед на обстоятелствата в сигнала, предложението или жалбата, същите се насочват за изпълнение по компетентност към съответните длъжностни лица. Срокът за отговор е съгласно Административнопроцесуалния кодекс.

## **ЗА ДА СЕ СВЪРЖЕТЕ С НАС**

Когато искате да се свържете със служителите на **РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО – Разград**, можете да се обадите всеки работен ден между 9.00 часа и 17.30 часа.

**АДРЕСЪТ и ТЕЛЕФОНИТЕ** за връзка с техническия сътрудник с оглед деловодно обслужване са, както следва:

гр.Разград, ул. Бели лом №40, етаж 3

тел.:084/611117    084/660934 - факс  
Булстат: 826009523

интернет страница: <http://www.ruo-razgrad.com>

**ПРИЕМНОТО ВРЕМЕ** в звеното за административно обслужване, е всеки работен ден от понеделник до петък от 9.00 до 17.30 часа. В случаите, в които в звеното за административно обслужване или в служебните помещения на РУО – Разград има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на деловодството продължава до приключване на обслужването на потребителите.

## КОГАТО НИ ПИШЕТЕ

Адресирайте писмата си на адрес: гр. Разград 7200, бул. „Бели Лом” №40, ет.3  
Посочвайте трите си имена и адрес, на който желаете да получите отговор.

Ще получите писмен отговор на посочения от Вас адрес до 30 дни от датата, на която сме получили писмото или факса Ви, като при особено важни обстоятелства, когато се налага събиране на допълнителни доказателства и изискване на допълнителна информация от други институции, срокът се удължава до два месеца, освен ако във Вашето писмо или в нормативен акт не е предвиден друг срок.

Можете да направите своето оплакване като подадете писмен сигнал или възражение до началника на РУО – Разград чрез деловодството, по пощата, на електронен адрес: [rio\\_razgrad@mbox.contact.bg](mailto:rio_razgrad@mbox.contact.bg)

## АКО ИМАТЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ

В случай, че имате предложения за усъвършенстване начина на обслужване в РУО – Разград, моля изложете ги в писмен вид до началника на РУО – Разград, чрез деловодството, по пощата, на електронен адрес: [rio\\_razgrad@mbox.contact.bg](mailto:rio_razgrad@mbox.contact.bg) и чрез попълване на анкета за проучване мнението на потребителите

## ВАЖНО Е ДА ЗНАЕТЕ, ЧЕ....

- **Анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат;**
- **РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО – Разград си запазва правото да не дава отговори на въпроси, сигнали и оплаквания, които съдържат нецензурни изрази и немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на българските институции.**

## ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Контролът по изпълнението на Хартата се възлага на началник отдел АПФСИО.

§2. Хартата влиза в сила от датата на утвърждаването ѝ от началника на РУО – Разград.

§3. Настоящата Харта на клиента да се сведе срещу подпис до знанието на всички служители на РУО – Разград

§4. Настоящата Харта на клиента е поставена на информационните табла в административната сграда на РУО – Разград, в звеното за административно обслужване и е публикувана в интернет страницата на администрацията <http://www.ruo-razgrad.com>

***НАСТОЯЩАТА ХАРТА Е ОТВОРЕНА ЗА ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПЪЛНЕНИЯ.  
СЪОБРАЗЕНИ С НОРМАТИВНИТЕ ПРОМЕНИ. ПОТРЕБНОСТИТЕ И  
ИЗИСКВАНИЯТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.***