



## ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО - ДОБРИЧ

Утвърдени със Заповед № РД-06-451/03.10.2019 г. на началника на РУО-Добрич.

Дейността по организацията на административното обслужване в Регионално управление на образованието - Добрич /РУО/ се основава на принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и координация.

### НОРМАТИВНИ АКТОВЕ, ВЪРХУ КОИТО СЕ БАЗИРА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РУО - ДОБРИЧ

Административно - процесуален кодекс

Закон за администрацията

Закон за държавния служител

Закон за защита на личните данни

Закон за предучилищното и училищното образование

Закон за достъп до обществената информация

Закон за професионалното образование и обучение

Наредба за административното обслужване

Правилник за легализациите, заверките и преводите на документи и други книжа Наредба № 11/01.09.2016 година за оценяване резултатите от обучението на учениците Тарифа за таксите, които се събират от Министерство на образованието и науката

Наредба № 15 за статута и професионалното развитие на учителите, директорите и другите педагогически специалисти

### I. АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ИЗВЪРШВАНИ ОТ РУО - ДОБРИЧ

Чл. 1 Общи за администрацията в Република България, които са предвидени в общи разпоредби или специални закони:

1. Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП-2) на осигурявани лица, въз основа на ведомостите, съхранявани в РУО - Добрич - **вътрешно административна**;

2. Издаване на удостоверение за трудов и/или служебен стаж (УП-3) на осигурявани лица, въз основа на ведомостите, съхранявани в РУО - Добрич - **вътрешно административна**;

3. Предоставяне на достъп до обществена информация, съгласно изискванията на Закона за достъп до обществена информация (ЗДОИ) и вътрешните правила за изпълнението му, утвърдени със заповед на началника на РУО - Добрич;

4. Уточняване на разлики между издадено удостоверение за осигурителен доход (УП-2) и данни за осигуреното лице от информационната система на НОИ;

Чл. 2 Специфични, предоставяни само от администрацията на РУО - Добрич

1. Удостоверение за признаване на завършени етапи на училищно обучение или степени на образование и професионална квалификация по документи, издадени от училища на чужди държави;

2. 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 да послужи при кандидатстване за придобиване на правоспособност за управление на моторно превозно средство.

3. Издаване на удостоверение за признаване на квалификационни кредити.

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

5. Издаване на служебна бележка за признаване на завършен IV клас за целите на

кандидатстването в V клас на места, определени е държавния план - прием - за учениците от училищата на чужди държави.

## II. ОСНОВНИ ЦЕЛИ, КОИТО РУО - ДОБРИЧ ПОСТАВЯ В ОБЛАСТТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 3 Регионално управление на образованието - Добрич в работата си относно предоставяне на качествено административно обслужване има следните поставени основни цели:

1. Да улесни гражданите и юридическите лица (потребители на услуги) при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентиранияте срокове.
2. Да предостави на заинтересованите граждани професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга.
3. Да повиши качеството на крайния продукт на видовете административни услуги.
4. Да ограничи до минимум възможностите за корупция чрез пресичане на прекия контакт между заявителя на услугата и служителя от ЗАО ( деловодството) на РУО - Добрич, реално работещ върху предоставянето на услугата.

## III. НЕПОСРЕДСТВЕНИ ЦЕЛИ НА РУО - ДОБРИЧ В ОБЛАСТТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 4. Регионално управление на образованието - Добрич в работата си относно предоставяне на качествено административно обслужване има следните непосредствени цели:

1. Да се облекчат максимално административните процедури
2. Да се създаде обстановка на взаимно доверие и уважение между потребителите и служителя, осъществяващ функциите на звено за административно обслужване
3. Да се осъществява обективен контрол върху дейността на служителите от отделите в РУО - Добрич, извършващи административни услуги.
4. Координираност и взаимодействие е всички страни, заинтересувани от подобряването на административното обслужване, осигуряващи еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства.
5. Надеждна обратна връзка.
6. Изпълнение на задълженията, свързани с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила.
7. Качество на предоставяните услуги.

## IV. ДЕЙНОСТИ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ В РУО - ДОБРИЧ

Чл. 5. Служителите в Регионално управление на образованието - Добрич при изпълнение на дейности по административно обслужване извършват следните дейности:

1. Регистриране в деловодната система Евентис на постъпили заявления/искания за предоставяне на административни услуги, жалби, сигнали, предложения и др., вкл. заявления за образуване на производство по процедура за комплексно административно обслужване, чрез пощата, интернет-страницата, електронната поща, факса, подадена на място или чрез пощенската кутия до приемната на РУО - Добрич, съгласно Вътрешни правила за оборота на електронни документи и документи на хартиен носител и приемане и изпращане на документи и съобщения чрез системата за сигурно електронно връчване в Регионално управление на образованието - Добрич.
2. Извършване на проверка за наличие на данни за подателя при завеждане на предложения, сигнали, заявления и други, необходими за изпращане на отговор, както и за цитирани придружаващи документи или приложения;
3. Служебно осигуряване на всички издавани от РУО - Добрич документи, необходими за предоставяната административна услуга
4. Предоставяне на формуляри, заявления и бланки на потребителите на административни услуги за попълване на място или чрез протокол за устно заявяване;
5. Оказване помощ при попълване на място на формуляри и заявления, предоставяне на

предварителна информация относно сроковете за отговор;

6. Предоставяне на клиента устно или писмено на място на входящия номер на преписката, с датата на завеждане и информиране за срока за изпълнение;

7. Приемане и регистриране на заявления за достъп до обществена информация, съгласно нормативните изисквания и вътрешните правила за изпълнение на ЗДОИ, в т.ч. приемане на устни заявления за достъп до обществена информация, записването им по утвърдена форма и регистрирането им в деловодната система EVENTIS;

8. Приемане и регистриране на сигнали за лошо администриране и за корупционни действия;

9. Приемане на телефонни обаждания от клиенти - изслушване, даване на предварителна информация и прехвърляне на разговора е конкретен експерт, занимаващ се с дадената проблематика;

10. При спешен случай - извикване на конкретен експерт и провеждане на консултиране на място;

11. Извършване проверка по движението на преписка от конкретен потребител чрез обаждане по телефона или на място;

12. Извеждане, проверка на документите (оформление, адресат/и, наличие на съответните приложения, полагане на печат) и подготовка за изпращане на изходящата кореспонденция;

13. Актуализиране на информацията за потребителите на български език, която да бъде ясна, точна, достоверна, разбираема, систематизирана, пълна и достъпна, без аббревиатури, съкращения и препратки;

14. Текущо съхранение на оригиналите на всички входящи и изходящи документи, преди предаването им за съхранение в учредения архив;

15. Актуализиране на вътрешния телефонен указател и публикуването му на интранет-страницата на институцията.

#### V. ПРОЦЕДУРА ЗА ДОСТЪП ДО ДАННИ ОТ РЕГИСТРИ НА ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ, ПРИСЪЕДИНЕНИ КЪМ СРЕДАТА ЗА МЕЖДУРЕГИСТРОВ ОБМЕН (REGIX)

Чл. 6 Правилата в този раздел уреждат възможностите за достъп до регистри/справки/полета в Средата за междурегистров обмен и получаването по електронен път на удостоверения от основни регистри с оглед предоставяне на административни услуги на гражданите и организациите, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства.

Чл. 7 (1) При обективна възможност за получаване по служебен път на документи, издавани от други администрации, те се събират служебно от първичния администратор на данните.

(2) Документите по ал. 1 се получават:

1. На хартиен носител;
2. Чрез справки в публично достъпни електронни регистри;
3. Чрез заявка за изпълнение и получаване на вътрешна електронна административна услуга.

Чл. 8 (1) При възникнала необходимост от достъп до данни, съдържащи се в регистри на държавната администрация, присъединени към средата за междурегистров обмен Regix (на адрес: <http://regixaisweb.egov.bg/RegiXliifo/>). се подава мотивирано искане при наличие на нормативни основания за упражняване на нормативно установени правомощия с цел:

1. включване на нови потребители за достъп до набори от данни от присъединените регистри;
2. актуализация на данни, резултат от настъпили нови обстоятелства, до които имат достъп вече включени потребители;

3. прекратяване на достъпа.

(2) Искането задължително следва да съдържа:

- правните основания за достъп до регистър/справки/полета;
- наименованието на регистъра и на съответните справки в него, до които се иска достъп. В случай че е необходим достъп до част от съдържащите се в регистър/справка данни, същите следва да се конкретизират;
- наименованието на първичния администратор на данни.

(3) Искането се предоставя на дирекции „Информационни и комуникационни технологии" и

„Човешки ресурси и административно обслужване" в Министерството на образованието и науката за изпращане в Държавна агенция „Електронно управление" по служебен път, съгласно утвърден от ДАЕУ образец.(Приложение 1)

Чл. 9 (1) За служебно издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със Средата за междурегистров обмен, служителите, които са регистрирани потребители, подават чрез системата за служебен потребителски достъп и служебно издаване на удостоверителни документи заявка за изпълнение на справка/вътрешна електронна административна услуга за използване на данни от присъединените регистри.

(2) Посредством заявката служителят избира съответната услуга измежду списък от услуги, за които има право да извърши заявяване, попълва идентификатора на лицето, за което е нужно удостоверяване на съответното обстоятелство, както и други необходими данни.

## **VI. РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СИГНАЛИ ПОДАДЕНИ ОТ ГРАЖДАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ**

Чл. 10 Предложения могат да се правят за усъвършенстване на организацията и дейността на РУО - Добрич и на неговата администрация или за решаване на други въпроси в рамките на компетентността ѝ.

Чл. 11 Сигнали могат да се подават за злоупотреба с власт и корупция, лошо управление на държавно имущество или за други незаконосъобразни действия или бездействия на длъжностни лица в РУО - Добрич, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

Всеки гражданин или организация може да подава предложения и сигнали до началника на РУО - Добрич.

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

Чл. 12 При изпълнение на служебните си задължения, всеки служител:

1. Носи отличителен знак и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи.
2. Всеки служител в държавната администрация се идентифицира чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори.

Чл.13 (1) Сроктът 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 - до 14 дни.

(2) Заявлението по Закона за достъп до обществена информация се разглежда от РУО - Добрич в 14-дневен срок, а в случаите по чл. 30 и чл. 31 от същия закон, срокът може да бъде удължен.

(3) Времето за получаване от потребителите на информация и/или за приемане на документи при посещение от служителя, осъществяващ функциите на звено за административно обслужване е не повече от 20 минути. Удълженото време, отклонение от общия стандарт, се урежда във вътрешните правила на администрацията.

## **VIII. ОБЩИ СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

Чл. 14 Служителите в Регионално управление на образованието следва да спазват следните общи стандарти за административно обслужване:

1. Вежливо, любезно и отзивчиво отношение към потребителите.
2. Конфиденциалност към жалбите и поставените въпроси.
3. Равнопоставеност на всички потребители чрез предоставяне на еднакъв достъп до услугите, независимо от социално положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност, религиозни убеждения.
4. Предоставяне на ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация за решаване на проблема

на всеки потребител.

5. Прозрачност на административното обслужване.
6. Коректност относно спазването на оповестените срокове за извършване на всяка административна услуга.
7. Разнообразни и достъпни начини за подаване на предложения, оплаквания и похвали.

## **IX. СОБСТВЕНИ СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

Чл. 15 При работата си по предоставяне на административни услуги всеки служител в РУО - Добрич следва да спазва утвърдени собствени стандарти:

1. Постигане на професионализъм в работата.
2. Наблюдателност, гъвкавост и адаптивност в различни ситуации.
3. Предоставяне на достоверна, систематизирана и пълна информация на потребителя.
4. Противодействие на корупционни прояви и други неправомерни действия.
5. Избягване на конфликтни ситуации, а при възникването им - запазване на спокойствие и прилагане умения за преодоляването им.
6. Стремение към търсене на алтернативно решение на проблема на потребителя.
7. Нетърпимост към обиди и заплахи за физическа саморазправа от страна на потребителите.

## **X. ГАРАНТИРАНИ ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

Чл. 16 Всеки потребител на административни услуги 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, чрез:

1. Подаване на молба, сигнал, жалба по реда на Административно -процесуалния кодекс (АПК) чрез служителя, осъществяващ функциите на звено за административно обслужване (деловодство) всеки работен ден от 09.00 до 17,30 часа, на електронния адрес на РУО или в специална кутия..
2. На всички подадени молби, сигнали и жалби РУО - Добрич отговаря писмено в сроковете по АПК.

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

Чл. 17 Административното обслужване да се възприема като един непрекъснат процес на подобрене, за чиито успех и двете страни са еднакво важни:

1. Предоставяне на пълна и точна информация от потребителя, необходима за извършването на исканата административна услуга.
2. Уважение към служителите от РУО - Добрич при предоставяне на търсената услуга.

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

Чл. 18 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.

**АДРЕСЪТ и ТЕЛЕФОНЪТ** за връзка със служителя, осъществяващ функциите на звено за административно обслужване (деловодство) са, както следва: Добрич, пл. „Свобода“ № 5, ет.3, стая 301; тел. 058/602307, Mail: [riodobrich@gmail.com](mailto:riodobrich@gmail.com) Интернет страница: [www.ruodobrich.bg](http://www.ruodobrich.bg).

**ПРИЕМНОТО ВРЕМЕ** в ЗАО (деловодство) от 9,00 до 17,30 часа.

Потребителите могат да получат административната услуга, чрез лицензиран пощенски оператор след отбелязване на желанието в Заявлението/ протокол за устно заявление по образец.

Заплащането на таксите за услугите може да стане по следните начини съгласно Наредбата за административно обслужване:

1. По Банков път -

Държавната такса се внася по транзитна сметка на РУО - Добрич:

**IB AN: BG30UBBS80023106065403 , BIG: UBBSBGSF**

БАНКА - ОББ - Добрич

В платежния документ следва да са вписани трите имена на лицето с основание за плащане „За признаване на клас/ срок или степен на училищно образование, завършен/а в чужда държава“.

2. С платежна карта чрез ПОС терминал.

Настоящите правила са отворени за изменения и допълнения, съобразени с нормативните промени, потребностите и изискванията на потребителите.