

**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ,**

Министерство на образованието и науката

Регионално управление на образованието – Добрич

ЗАПОВЕД№ РД -06-531 / 12.09.2022 г.

На основание чл. 254, ал. 2 от Закона за предучилищното и училищното образование във връзка с Наредбата за административното обслужване (оби. ДВ. бр. 78 от 26.09.2006 г., изм. и доп. ДВ. бр. 27 от 2 Април 2021 г., изм. и доп. ДВ. бр. 90 от 29 Октомври 2021 г., изм. ДВ. бр. 47 от 24 Юни 2022 г.)

УТВЪРЖДАВАМ:

Вътрешни правила за организация на административното обслужване на Регионално управление на образованието – Добрич.

Заповед да се сведе до знанието на служителите на РУО-Добрич за сведение и изпълнение.

Контрол по изпълнението на заповедта възлагам на началника на отдел „АПФСНО“ в РУО – Добрич.

Настоящата заповед отменя Заповед № РД-06-540/29.12.2020 г. на началника на РУО-Добрич.

СВЕТЛАНА ВАСИЛЕВА

*Началник на Регионално управление
на образованието – Добрич*



*Изготвил: Стамен Стоев
Началник на отдел „АПФСНО“*

**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**

Министерство на образованието и науката

Регионално управление на образованието – Добрич

ЗАПОВЕД№ РД-06-531 / 12.09.2022 г.

На основание чл. 254, ал. 2 от Закона за предучилищното и училищното образование във връзка с Наредбата за административното обслужване (оби. ДВ. бр. 78 от 26.09.2006 г., изм. и доп. ДВ. бр. 27 от 2 Април 2021 г., изм. и доп. ДВ. бр. 90 от 29 Октомври 2021 г., изм. ДВ. бр. 47 от 24 Юни 2022 г.)

УТВЪРЖДАВАМ:

Вътрешни правила за организация на административното обслужване на Регионално управление на образованието – Добрич.

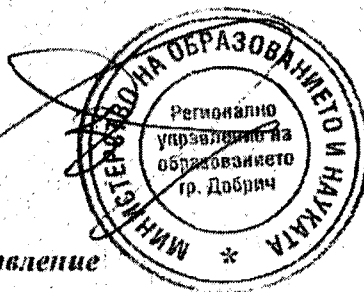
Заповед да се сведе до знанието на служителите на РУО-Добрич за сведение и изпълнение.

Контрол по изпълнението на заповедта възлагам на началника на отдел „АПФСНО“ в РУО – Добрич.

Настоящата заповед отменя Заповед № РД-06-540/29.12.2020 г. на началника на РУО-Добрич.

СВЕТЛАНА ВАСИЛЕВА

*Началник на Регионално управление
на образованието – Добрич*



**Утвърдени
със Заповед № РД-06-531/12.09.2022 г.
на началника на Регионалното управление
на образованието – Добрич**

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО – ДОБРИЧ (РУО-ДОБРИЧ)

ЧАСТ ПЪРВА

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. С тези правила се уреждат редът за организацията на работа по приемане, регистриране, разпределяне и разглеждане на сигнали, предложения, заявления/искания, запитвания и жалби на граждани и организации в Регионално управление на образованието – Добрич, административното обслужване на потребителите и последователността на извършваните в тази връзка действия. С настоящите правила се регламентират също стандарти за качество и административно обслужване в РУО – Добрич, оценка на качеството на административно обслужване и обратна връзка с потребителите.

Чл. 2. „Административно обслужване“ по смисъла на § 1 от ДР към Закона за администрацията е всяка дейност по извършване на административни услуги от администрацията на Регионално управление на образованието – Добрич.

Чл. 3. Административните услуги се предоставят на физическите и юридическите лица в сроковете, установени в нормативните актове при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията и в Административно процесуалния кодекс.

Чл. 4. Административна услуга по смисъла на § 1, т. 2 от ДР към Закона за администрацията е:

а) издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;

б) издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;

в) извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице.

Чл. 5. Административното обслужване в РУО – Добрич се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс, Закон за достъп до обществена информация, Наредбата за административно обслужване,

Правилника за устройството и функциите на регионалните управления на образованието, както и при гарантиране на:

1. качество на предоставяните услуги;
2. равен и лесен достъп на всички потребители до административните услуги и до информация за административното обслужване;
3. различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;
4. компетентно, любезно и отзивчиво отношение;
5. изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и обявени стандарти;
6. надеждна обратна връзка с потребителите;
7. измерване и непрекъснато подобряване на качеството на услугите, като степен на удовлетвореност на потребителите;
8. утвърждаване на добри практики за обслужване на гражданите с приоритетност към лицата в неравностойно положение.

ЧАСТ ВТОРА

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 6. (1) Административното обслужване в Регионално управление на образованието – Добрич се осъществява чрез Центъра за административно обслужване (ЦАО) към отдел „Административно-правно, финансово-стопанско и информационно обслужване“ (АПФСНО) в РУО. Адресът на ЦАО при РУО-Добрич е гр. Добрич, пл. „Свобода“ № 5, ет. 3, стая № 6.

(2) Работното време на ЦАО е с непрекъснат режим на работа всеки работен ден от 9:00 ч. до 17:30 ч. Със заповед началника на РУО-Добрич определя служителите, които заместват техническият сътрудник-касиер при ползването на обедната му почивка. В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на ЦАО продължава до приключване на тяхното обслужване.

(3) Хора с увреждания се обслужват на входа на РУО – Добрич след предварително позвъняване на телефон 058/602-307 на служителя от отдел „Административно-правно, финансово-стопанско и информационно обслужване“, осъществяващ административното обслужване в ЦАО.

Чл. 7. В РУО – Добрич се предоставят следните видове административни услуги:

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. Уникален идентификатор на услугата – 916;

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 да послужи при кандидатстване за придобиване на правоспособност за управление на моторно превозно средство. Уникален идентификатор на услугата – 1647;

3. Предоставяне на достъп до обществена информация. Уникален идентификатор на услугата – 2;

4. Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3). Уникален идентификатор на услугата – 2133;

5. Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2). Уникален идентификатор на услугата – 2134;

6. Издаване на удостоверение за признаване на квалификационни кредити. Уникален идентификатор на услугата – 2826;

7. Издаване на дубликат на удостоверение или уверение за признаване на завършени етапи на училищно обучение или степени на образование и професионална квалификация по документи, издадени от училища на чужди държави. Уникален идентификатор на услугата – 2870;

8. Издаване на служебна бележка за признаване на завършен IV клас за целите на кандидатстването в V клас на места, определени с държавния план-прием. Уникален идентификатор на услугата – 2875.

Чл. 7а. (1) Таксите, които заплащат потребителите предварително за услугите предоставяни от РУО – Добрич са:

1. За признаване на документ за завършен етап на училищно обучение, издаден от училища на чужди държави – 25,00 лева;

2. За признаване на документ за завършена степен на образование и професионална квалификация, издаден от училища на чужди държави, и за издаване на удостоверение – 35,00 лева.

(2) Такси не се събират, когато лицата, които искат признаване, са в задължителна училищна възраст.

(3) Таксите по чл. 7а, ал. 1 могат да бъдат заплатени по един от следните начини:

1. по банков път по сметка на РУО – Добрич ОББ АД – Клон Добрич. Номерът на банковата сметка е: IBAN: BG 30 UBBS 8002 3106 0954 03; BIC: UBBS BGSF. Копие от платежния документ се предоставя ведно със заявлението за услугата.

2. на място в ЦАО чрез ПОС терминално устройство.

(4) За предоставянето на други административни услуги такси не се събират.

Чл. 8. Служителят в ЦАО извършва следните дейности:

1. Предоставя информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;
2. Отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до други служители;
3. Разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, молбата, заявлението, жалбата, запитването, протестът, сигналът или предложението по предварително установен ред;
4. Приема молби и запитвания, заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;
5. Приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
6. Проверява пълнотата на документацията за всяка административна услуга;
7. Дава информация за хода на работата по преписката;
8. Осъществява връзката с останалите служители от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;
9. Предоставя исканите документи.

Чл. 9. (1) Потребителите на административни услуги подават в ЦАО заявление за ползване на административна услуга, което се завежда със съответната дата и номер в електронната деловодна система на РУО – Добрич.

(2) Заявлението за получаване на административна услуга може да бъде отправено устно, в писмена форма или чрез упълномощен представител на заинтересованото лице.

(3) В случаите, в които заявлението за предоставяне на административна услуга е отправено устно, се изготвя протокол по образец за приемане на устно заявление за предоставяне на административни услуги.

(4) В заявлението по ал. 2 заявителят посочва предпочитания начин на получаване на издадения административен акт, съответно:

1. На място в ЦАО на РУО – Добрич на адрес гр. Добрич, пл. „Свобода“ № 5, ет. 3, стая № 6 от заявлия административната услуга лично или чрез упълномощено от него лице срещу полагане на подпис, изписване на имената на получателя и представяне на входящ номер;

2. По пощата чрез лицензиран пощенски оператор като вътрешна куриерска пратка – при изрично изразено желание на лицето за получаване на документите по пощата и заплащане на пощенските разходи за негова сметка, отразено в заявлението. Заплащането на пощенските разходи се извършва при получаване на документите;

3. По пощата с международна препоръчана пощенска пратка с известие за доставяне – при изрично изразено желание на лицето за получаване на документите с международна препоръчана пощенска пратка и предплащане на цената за пощенската услуга, отразено в заявлението;

4. По пощата с международна куриерска услуга – при изрично изразено желание на лицето за получаване на документите с международна куриерска услуга и предплащане на цената за куриерската услуга, отразено в заявлението.

(5) Предплащането на цената за международна пощенска или международна куриерска услуга (съгласно заявеното желание на заявителя) се извършва съгласно публикуваните ценоразписи на интернет страницата на РУО – Добрич.

(6) Предплащането на цената на пощенската услуга се извършва:

1. чрез банков превод по сметка на РУО – Добрич:

ОББ – АД, клон Добрич;

IBAN: BG 30 UBBS 8002 3106 0954 03;

BIC: UBBS BGSF.

2. на място в ЦАО чрез ПОС терминално устройство.

(7) Заявителят представя документа за платена цена на международната пощенска/куриерска услуга, като в основанието за плащане се изписва:

- при международна препоръчана пощенска пратка – текст „предплащане на цена за пощенска услуга с международна препоръчана пощенска пратка“;

- при международна куриерска услуга – текст „предплащане на цена за международна куриерска услуга“;

- имената на получателя на документите;

- имената на титуляря на документите.

(8) При заявено желание за получаване на документи с международна препоръчана пощенска пратка/международна куриерска услуга е необходимо адресът на получателя, който се посочва в заявлението, да се изпише с латински букви и арабски цифри.

(9) Редът по ал. 1 се прилага и при исканията за достъп до обществена информация, като заявленията се завеждат с отделен индекс в електронната деловодна система на РУО – Добрич.

Чл. 10. (1) В деловодството на РУО – Добрич се предоставят образци на заявления за съответните административни услуги. Същите образци на заявления са общодостъпни на интернет страницата на РУО – Добрич.

(2) Преди приемане на заявлението служителят извършва проверка за наличието на нужните документи за съответната административна услуга съобразно обявения списък с необходимите документи за извършване на административна услуга.

(3) В случай че при представяне на заявлението по ал. 2 се установи, че липсва някой от нужните документи, служителят е длъжен да предостави възможност на заявителя за избор – да подаде документите както ги е представил или да ги окомплектова и внесе по-късно.

(4) На заявителя на административната услуга се издава входящ номер на преписката, която се образува по неговото заявление, и информация относно срока за извършване на административната услуга.

Чл. 11. Потребителите на административни услуги комуникират с администрацията чрез ЦАО.

(1) Адрес за кореспонденция – гр. Добрич, пл. „Свобода“ № 5, ет. 3, стая № 6;

(2) Електронен адрес: riodobrich@gmail.com

(3) Електронна страница на РУО-Добрич: www.ruodobrich.bg

(4) Телефон за връзка: 058/602 307.

Чл. 12. За създаване на удобство и функционалност се поставят:

1. указателни табели и информационно табло с актуална информация;
2. място за попълване на заявления, запитвания, сигнали, предложения и др.;
3. места за сядане на чакащите;
4. пощенска кутия за подаване на сигнали и предложения.

ЧАСТ ТРЕТА

ИЗВЪРШВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНАТА УСЛУГА

Чл. 13. (1) Административната услуга се извършва, след като се изяснят фактите и обстоятелствата от значение за нейното предоставяне и се обсъдят обясненията и възраженията на всички заинтересовани граждани и организации.

(2) За установяване на фактите и обстоятелствата административният орган може да събира и ползва всякакви доказателства и доказателствени средства, събрани съобразно закона.

(3) В случаите, когато видът на административната услуга не налага подаване на заявление в писмен вид или прилагането на други документи, служителят е длъжен да направи справка след устно запитване. В случай на отказ да бъде незабавно удовлетворено искането, заинтересованото физическо или юридическо лице може да подаде писмено заявление.

(4) В случаите, когато исканията на потребителите на административни услуги са неоснователни и незаконосъобразни, или не могат да бъдат удовлетворени, съответният служител в отговора посочва мотивирани съображения за това.

(5) Административното обслужване завършва с изготвяне на искания документ или с мотивиран отказ, който подлежи на обжалване съгласно правилата на Административнопроцесуалния кодекс.

(6) Исканият документ или мотивираният отказ се изпращат по пощата на лицето, заявило административната услуга, или се получават от него или упълномощено от него лице „на ръка“ в Регионалното управление на образованието – Добрич чрез полагане на подпис и отбелязване на датата и вида на документа.

(7) Ако заявителят е поискал документът да му бъде изпратен с лицензиран пощенски оператор или като куриерска пратка, в случай че това не противоречи на закона и при получаването не се изисква подпис на заявителя или упълномощено от него лице, служителят го изпраща незабавно след като го е получил.

(8) Ако заявителят е поискал да получи документа лично, служителят съобщава на заявителя, че исканият от него документ е изготвен в 3-дневен срок от издаването му: устно – по телефона, писмено – по пощата с обратна разписка или по електронна поща. Когато съобщаването се извършва устно, служителят отбелязва деня и часа на предаване на съобщението на заявителя и се подписва.

(9) Когато адресът на заявителя не е известен или лицето не е намерено на посочения от него адрес, съобщение за издаването на документа се поставя на информационното табло и Интернет страницата на РУО – Добрич.

ЧАСТ ЧЕТВЪРТА

ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл. 14. (1) При осъществяване на своята дейност администрацията, съгласно чл. 16 от Наредбата за административното обслужване, осигурява задължителна информация относно функциите и организацията на работата си във връзка с административното обслужване, която съдържа:

1. Точно наименование на администрацията
2. Структура
3. Седалище и адрес
4. Данни за кореспонденция: телефон, адрес на електронна поща и интернет страница

5. БУЛСТАТ

6. Работно време на администрацията

7. Описание на административните услуги, включващо:

а) наименованието на административната услуга, съгласно списък на унифицираните наименования на административните услуги

б) нормативната уредба по предоставянето на административната услуга

в) процедура по предоставяне на административната услуга, изискванията и необходимите документи

г) образците на документи, които се попълват за предоставянето на административната услуга

д) срока на действие на индивидуалния административен акт

е) таксите.

8. Информация за реда за подаване на предложения, сигнали и жалби

9. Ред, по който се подават исканията за достъп до обществена информация, както и необходимите за това формуляри

10. Основни нормативни актове, свързани с дейността на администрацията

11. Друга информация, предвидена в нормативен акт.

(2) РУО – Добрич предоставя информацията по ал. 1 чрез официално табло за обявления, намиращо се до входа на сградата на администрацията, разяснения от длъжностните лица, включително по телефон, както и по електронен път чрез официалния сайт на администрацията www.ruodobrich.bg.

Чл. 15. (1) Администрацията създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите.

(2) Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети, кутия за мнения и коментари, създадената и обявена процедура за работа с предложения, жалби, сигнали и протести, телефони, интернет и др.

(3) Средствата за осъществяване на обратна връзка се използват и за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

(4) Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва периодически, но не по-малко от веднъж годишно.

Чл. 16. Тези правила не се прилагат за предложенията, сигналите, жалбите и протестите, за чието разглеждане и решаване в закон е предвиден друг ред или орган.

Чл. 17. Всеки гражданин или организация може да подава предложения, сигнали, жалби и протести до началника на Регионално управление на образованието – Добрич.

Чл. 18. (1) Началникът на Регионално управление на образованието – Добрич отговаря за цялостната работа за предложенията и сигналите.

(2) Началникът на Регионално управление на образованието - Добрич може да упълномощи длъжностно лице от администрацията, което да организира, координира и осигурява работата с предложенията и сигналите.

Чл. 19. (1) Предложенията и сигналите могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез изрично упълномощен представител, по телефона, чрез лицензиран пощенски оператор, по електронна поща или в кутията за сигнали и предложения.

(2) За подадено предложение или сигнал по телефона се попълва утвърдена форма съгласно Приложение за устен сигнал към настоящите Правила.

(3) Регионално управление на образованието – Добрич приема устни искания в рамките на времето за работа с посетители, а писмени искания - в рамките на работното си време. Исканията, подадени по пощата, по електронна поща преди изтичане на даден срок, макар и извън работното време на органа, се смятат подадени в срок. В последния случай сроковете за вземане на решение започват да се броят от следващия работен ден.

(4) Когато писменото искане не е подписано и при съмнение дали то изхожда от посочения в него гражданин или организация, административният орган изисква неговото потвърждение със собственоръчен или електронен подпис в тридневен срок от съобщението за това. При непотвърждаване в срок производството се прекратява.

(5) Ако искането не удовлетворява останалите изисквания на закона, заявителят се уведомява да отстрани недостатъците в тридневен срок от съобщението за това с указание, че неотстраняването им ще предизвика прекратяване на производството.

(6) Срокът за произнасяне започва да тече от датата на отстраняване на нередовностите.

(7) Не се образува производство по анонимни предложения, сигнали, жалби и протести, както и отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години или извън компетенциите на РУО.

Чл. 20. Когато има подадени предложения, сигнали, жалби и протести, които не са от компетентността на РУО, те се препращат не по-късно от седем дни от постъпването им на компетентните органи, освен ако има данни, че въпросът вече е отнесен и до тях. За препращането се уведомява подалия предложението или сигнала.

Чл. 21. (1) Началникът на РУО възлага разглеждането на предложенията, сигналите, жалбите и протестите или извършването на проверки на съответните компетентни длъжностни

лица, които следва да изготвят становища и предложения за решение в установените срокове обективно и законосъобразно.

(2) Подадените сигнали не могат да се възлагат за разглеждане на длъжностни лица, чиито действия засягат.

Чл. 22. (1) Решението по сигнала се изготвя в писмена форма и се съобщава на подателя съобразно сроковете в АПК.

(2) Когато с решението се засягат права или законни интереси и на други лица, то се съобщава и на тях.

(3) При данни за извършено престъпление се уведомява незабавно прокуратурата.

Чл. 23. Сигнали, жалби и протести подадени повторно по въпрос, по който има вече решение, не се възлагат отново за разглеждане, освен ако са във връзка с изпълнението на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.

ЧАСТ ПЕТА

СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО И АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ. ОЦЕНКА НА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ И ОБРАТНА ВРЪЗКА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл. 24 Административното обслужване в Регионалното управление на образованието – Добрич се осъществява при спазване на общи и собствени стандарти за качество, посочени в Хартата на клиента утвърдена със заповед на началника на Регионалното управление на образованието – Добрич.

Чл. 25 Общи стандарти за качество на административното обслужване, съгл. Приложение № 7 към Наредбата за административното обслужване.

1. Стандарт за единно наименование на Центъра за административно обслужване (ЦАО). За обозначаване на мястото за предоставяне на административни услуги се използва наименованието „Център за административно обслужване“. Адрес: гр. Добрич, площад „Свобода“ № 5, ет. 3, стая № 6. Указание за местонахождението на ЦАО на РУО – Добрич е поставено на интернет страницата на администрацията, в документи, и/или други материали издавани от администрацията. Работното време на ЦАО е без прекъсване всеки работен ден от 9:00 ч. до 17:30 ч.

2. Стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване. В служебното помещение, където се осъществява административното обслужване, има осигурени:

а) достатъчно широки пространства за изчакване на реда с осигурена възможност за сядане на не по-малко от 2 потребители, осигурени маси за попълване и окомплектоване на заявления/искания, документи с обща площ на пространството за изчакване от мин. 14 кв. м.;

б) осветление покриващо всички зони във вътрешните пространства на помещенията, с брой и разположение на осветителните тела, осигуряващи достъпност на обслужването и на информацията във всички помещения.;

в) питейна вода;

г) възможност за ползване на тоалетна.

3. Стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване.

Поставени са указателни табели в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване. Указателните табели са поставени на видими места и на подходящо разстояние съобразно предназначението им и местата, които обозначават. Указателните табели в служебното помещение, в което се осъществява административното обслужване, ориентират и информират потребителите за организацията на обслужването, работно време, места за плащане на ПОС терминал, и други във връзка с организацията на обслужването. Указателните табели съдържат логото и слогана на държавната администрация.

4. Стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване. На интернет страницата на администрацията се поддържа актуална информация за достъпа до сградата със служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване.

5. Стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка. В служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване е осигурена възможност за ползване на безплатен достъп до интернет.

6. Стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административното обслужване. Всеки служител се идентифицира пред потребителите в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване, чрез ясно отличим знак – бадж, съдържащ четливи данни за собствено и фамилно име, длъжност и отдел, към който принадлежи.

7. Стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори. При водене на телефонни разговори служителите от РУО – Добрич се представят и идентифицират със собствено и фамилно име, като съобщават отдела към който принадлежат.

8. Стандарт за спазване на правилата за комуникация с потребителите. Обслужването на потребителите се осъществява от обучени служители, като се осигурява спазването на съответните правила за комуникация.

Използване на задължителни реквизити в комуникацията съобразно комуникационния канал:

а) Инициране на разговор чрез поздрав: „Добро утро“, „Добър ден“ или „Здравейте“; обръщение „Госпожо/господине“; запитване с израз, който е идентичен или сходен със: „С какво мога да Ви бъда полезна/полезен?“, „Достатъчна ли Ви е предоставената информация?“ и „Необходимо ли Ви е нещо допълнително?“; завършване на разговор с израз, който е идентичен или сходен със: „Благодаря Ви за търпението!“, „Желая Ви хубав ден!“

б) Завършване на писмена кореспонденция с израз, който е идентичен или сходен с: „Оставаме на разположение за допълнителни въпроси“, „С уважение“.

в) демонстриране на учтивост, предразполагане на потребителите и търпение; оказване на приоритетно внимание на потребителите пред друга дейност; в присъствие на потребителите служителите не водят лични разговори и не консумират храни и/или напитки.

9. Стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване, включително по телефона.

а) На интернет страницата се поддържа информацията относно предоставяните от РУО – Добрич административни услуги.

б) При предоставяне и обявяване на информацията за административното обслужване на място, по телефона и по електронен път информацията е идентична по съдържание при съобразяване със специфичните потребности на отделните категории потребители.

в) Обявяването на информацията е както следва: Информацията по чл. 16, ал. 1 относно всяка една от предоставяните административни услуги се обявява с идентично съдържание и структура на място в ЦАО, на интернет страницата на администрацията и в Административния регистър по чл. 61 от Закона за администрацията. Осигурена е възможност за потребителите да получат информация за административното обслужване, включително информацията съгласно чл. 16, ал. 1, и да комуникират по телефона по въпроси от компетентността на ЦАО по чл. 8, ал. 3, т. 1 - 3, 7 и 11, и е създадена възможност да бъдат обслужени по телефон в рамките на обявеното работно време.

10. Стандарт за поддържане на система „Най-често срещани въпроси и отговори“. Администрацията поддържа на интернет страницата си система „Най-често срещани въпроси и отговори“, която да подпомага и насочва потребителите за процеса на обслужване, често срещани ситуации, препоръки за реакции и др.

11. Стандарт за срок на отговор на отправени запитвания от общ характер. Срокът за обработване и отговор на запитвания, които информират и консултират потребителите по въпроси от общ характер е:

а) до 5 работни дни, ако запитванията са постъпили по пощата или по електронната поща;

б) веднага, или не по-късно от 20 минути, ако запитванията са устни, постъпили са на място, по телефон или чрез друг осигурен от администрацията онлайн комуникационен канал.

12. Стандарт за време за изчакване за обслужване. При посещение на потребителя на място в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване, с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване времето за изчакване е не повече от 20 минути.

13. Стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване. При посещение на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване, в т. ч. за подаване на заявления/искания, предложения, сигнали и жалби, включително когато се изисква плащане,

или за получаване на документи, данни и информация, резултати от административното обслужване, в рамките на едно посещение за обслужване:

а) за приемане на едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от две места (гишета);

б) за получаване на резултата по едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от едно място (гише).

14. Стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри. Образците и/или формулярите, които се използват за заявяване на административното обслужване, се изготвят при спазването на следните правила:

а) насоченост към лесно и опростено попълване от потребителите;

б) използване на шрифт с адекватен размер и подходяща форма;

в) осигурено достатъчно място за нанасяне на данни;

г) не предвижда и не изисква попълване от потребителите на информация, която не е необходима за обслужването, е общоизвестна, е или следва да бъде служебно известна, изисква подпечатване на заявлението и/или на приложенията към него, освен ако това е предвидено в специален закон.

Чл. 26 Собствени стандарти за качество на административното обслужване, съгл. Приложение № 8 към Наредбата за административното обслужване.

1. Стандарт за местоположение на Центъра за административно обслужване (ЦАО) на РУО – Добрич. ЦАО и служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване, са разположени в сграда намираща се на комуникативно място, в централната зона на града, която е достъпна с автобусен транспорт и такси.

2. Стандарт за паркинг. В непосредствена близост до ЦАО са осигурени места за паркиране на леки автомобили – безплатен паркинг и места за паркиране в условията на синя зона.

3. Стандарт за служители, изпълняващи функции по насочване на потребителите и оказващи съдействие и помощ при попълване на документи. В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, при необходимост присъства служител/служители, които насочват потребителите, предоставят им обща информация за обслужването и/или им оказват при необходимост помощ при попълване на заявления/искания чрез обособено място за информация.

4. Стандарт за достъпност в извънработно време. Администрацията е осигурила възможност в извънработно време за достъп до актуална и важна информация, публикувана на интернет страницата.

5. Стандарт за проактивно информироване на потребителя за резултата от услугата. Администрацията по своя инициатива уведомява потребителите по електронна поща, по телефон или по друг начин за статуса на разглежданото заявление/искане, включително

издаден акт, съответно готов резултат от услуга, в т. ч. и при предсрочно издаване/предоставяне.

6. Стандарт за организация на административното обслужване на „едно гише“. Организационният принцип „едно гише“ може да се определи като създаване на едно място на достъп до услуга, чрез различни канали за достъп.

7. Стандарт за прилагане на модели за обслужване на хора със специфични потребности. Администрацията прилага модели за обслужване на възрастни хора, бременни жени, хора с увреждания, хора с намалена подвижност, родители или придружители на малки деца, съобразени с потребностите на съответните потребители по някой от следните начини: дистанционно обслужване извън ЦАО; приемно време и/или приемни дни за обслужване с предимство.

Чл. 27 (1) В РУО – Добрич е създадена възможност за обратна връзка от потребителите чрез използване и прилагане на методи за обратна връзка и периодично се изследват и анализират резултатите от обратната връзка от потребителите и се управлява удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване.

(2) Обратната връзка се осъществява чрез използване и прилагане на следните методи (поне един път годишно):

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
4. осигуряване на приемно време за граждани и организации;
5. анализ на медийни публикации.

(3) Резултатите от обратната връзка от потребителите се анализират и се използват за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване.

(4) В резултат на получената, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

(5) Всяка година до 1 април РУО - Добрич изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на интернет страницата на администрацията.

ЧАСТ ШЕСТА

ПРОЦЕДУРА ЗА ДОСТЪП ДО ДАННИ ОТ РЕГИСТРИ НА ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ, ПРИСЪЕДИНЕНИ КЪМ СРЕДАТА ЗА МЕЖДУРЕГИСТРОВ ОБМЕН REGIX

Чл. 28 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. 29 (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. 30 (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/RegiXInfo/>), 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:

1. правните основания за достъп до регистър/справки/полета;
2. 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;
3. 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.

Чл. 31 (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.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Вътрешните правила се утвърждават на основание чл. 2, ал. 1, т. 6 и чл. 6 от Наредбата за административното обслужване и се въвеждат в действие със заповед на началника на РУО – Добрич.

§ 2. Настоящите Вътрешните правила за административно обслужване в РУО – Добрич са утвърдени със Заповед РД-06-531/12.09.**2022 г.** на началника на РУО – Добрич.