

МИНИСТЕРСТВО НА ОБРАЗОВАНИЕТО И НАУКАТА
РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО – ЛОВЕЧ

УТВЪРДИЛ:

НАЧАЛНИК НА РУО – ЛОВЕЧ

ЕЛЕНКО НАЧЕВ

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
В РУО – ЛОВЕЧ**

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ, ЦЕЛИ И ПРИНЦИПИ

Чл. 1.(1) Целта на настоящите Вътрешни правила за организация на административното обслужване /ВПОАО/ е организирането и изпълнението на процеса на предоставяне на административни услуги от **РУО – Ловеч**. ВПОАО 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 – Ловеч** при спазване на изискванията на Закона за администрацията /ЗА/, Административнопроцесуалния кодекс /АПК/, Наредба за административното обслужване /НАО/, Закон за достъп до обществена информация /ЗДОИ/, / Наредба № 11 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** – Ловеч 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**-Ловеч.

(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 и 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 за вътрешния ред на **РУО** – Ловеч.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел първи

Звено за административно обслужване

Чл. 3.(1) Административното обслужване се извършва в Звено за административно обслужване на **РУО** - Ловеч от служител на длъжност „Технически сътрудник-касиер“ в отдел „Административно-правно, финансово-стопанско и информационно обслужване“ и с непосредственото сътрудничество между отделите в **РУО** – Ловеч и съответните институции и организации при извършване на административни услуги.

(2) Работното място на служителя на длъжност „Технически сътрудник-касиер“ е ситуирано в сградата ползвана от **РУО** – Ловеч, на адрес гр. Ловеч, ул. „Търговска“ № 43, етаж 10, стая 1008.

(3) Работното време на Звеното за административно обслужване с граждани е всеки работен ден 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 комуникационни канали са описани в Хартата на клиента и оповестени чрез интернет страницата на **РУО** – Ловеч и на информационното табло.

Чл. 6.(1) Технически сътрудник-касиер осигурява информация за видовете услуги, извършвани от администрацията на **РУО**-Ловеч, 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**-Ловеч услуги може да бъде получена и от:

1. интернет страницата на **РУО** – Ловеч на адрес: <http://ruo-lovech.com>,
2. информационно табло в **РУО** – Ловеч.

(2) Образци на заявления за предоставяне на административни услуги са на разположение в **РУО** – Ловеч, гр. Ловеч, ул. „Търговска“ № 43, ет. 10, както и на интернет страницата на **РУО** – Ловеч в раздел „Административни услуги“.

Чл. 8.(1) Технически сътрудник – касиер подпомаган от останалите служители от отдел „АПФСИО“:

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** – Ловеч, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос,
3. разяснява изискванията/реквизитите, на които трябва да отговаря заявлението за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението по предварително установен ред,
4. приема заявления, жалби и протести, сигнали и предложения,

5. приема устни запитвания с протокол 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 и устни заявления с протокол, постъпили в деловодството на **РУО** – Ловеч по предоставяните от **РУО** – Ловеч административни услуги и ги регистрира в деловодната система,

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

(2) Следи за пълнотата на документацията.

(3) Началникът на **РУО** – Ловеч или негов заместник, определен със заповед на Министъра на образованието и науката, разпределя документите за изпълнение от служителите на **РУО** – Ловеч чрез писмена резолюция.

Чл. 9.(1) Жалби/сигнали и предложения се подават лично, чрез пощата или по електронна поща.

(2) Подадените жалби/сигнали и предложения се завеждат в деловодната система на **РУО** – Ловеч.

(3) Заявление 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 /МПС и Заявление за признаване на завършени етапи на училищно обучение или степени на образование и професионална квалификация по документи, издадени от училища на чужди държави се подават по формуляри по образец /заявления/. Заявленията се подават лично - с документ за самоличност, от родителите, децата и съпруг/а – с документ, удостоверяващ гражданското състояние и от други лица – с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа.

(4) Заявление по образец за признаване на квалификационни кредити се подава лично от педагогическия специалист всяка календарна година в периода от 1 до 10 февруари и от 1 до 10 юли.

(5) Заявленията се подават в **РУО** – Ловеч, всеки работен ден от 09,00 до 17,30 часа на адрес: гр. Ловеч, ул. „Търговска“ № 43, етаж 10, стая 1008.

Раздел втори

Информация за административните услуги

Чл. 10.(1) **РУО**-Ловеч изготвя и поставя на видно място в сградата информация, съгласно приложение № 3 към чл. 16, ал. 1 от НАО.

(2) Информацията по приложение № 3, върху указателните табели в административните сгради и върху отличителните знаци на служителите се представя както на български, така и на английски език, а при възможност – и на друг от официалните езици на Европейския съюз.

Чл. 11. Съгласно Списъка на унифицираните наименования на административните услуги **РУО-Ловеч** предоставя следните административни услуги:

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

- 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,

- Издаване на удостоверение за признаване на квалификационни кредити,

- 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,

- Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП-2)

- Издаване на удостоверение за осигурителен (трудов) стаж (УП-3),

- Предоставяне на достъп до обществена информация,

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

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

Раздел трети

Процедура за достъп до данни от регистри на държавната администрация, присъединени към средата за междурегистров обмен REGIX

Чл. 12. 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. 13.(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. 14.(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.(Приложение 1)

Чл. 15.(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.

III. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ НА ГРАЖДАНИТЕ И БИЗНЕСА, ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО, ОМБУДСМАНА И ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ ПО ПОВОД НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел първи

Управление на качеството

Чл. 16.(1) Административното обслужване в **РУО-Ловеч** се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. при изпълнение на служебните си задължения всеки служител в **РУО-Ловеч** носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността администрацията и звеното към които принадлежи,

2. служителите в **РУО-Ловеч** 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 - до 14 дни.

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. В случай, че за отделни услуги се налага удължено време за чакане, в обработката на документи се включва и лицето, заемащо длъжността „Главен специалист-човешки ресурси“.

5. в служебните помещения, където се осъществява административното обслужване се осигуряват места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

Чл. 17. **РУО-Ловеч** приема Харта на клиента, която публикува в интернет страницата си.

Чл. 18. **РУО-Ловеч** поддържа постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с гражданското общество, в който вземат предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

Чл. 19. (1) **РУО-Ловеч** отчита състоянието на административното обслужване в интернет базираната Система за самооценка на административното обслужване (ССАО) веднъж годишно.

(2) Началника на **РУО-Ловеч** определя със заповед служителите, които подават и обобщават информацията и попълват и публикуват данните в ССАО в съответствие с утвърдения Списък на унифицираните наименования на административните услуги.

(3) Служителите по ал. 2 отговарят за достоверността на въвежданата информация и за спазването на сроковете за попълване на отчетите в ССАО.

Раздел втори

Механизми за обратна връзка

Чл. 20. (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, кутия за предложения, мнения и препоръки. Измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва не по-

малко от веднъж годишно и се изготвя доклад до Началника на РУО – Ловеч за наличие и съдържание на отзивите.

(3) Обявява се телефон за сигнали, предложения и отзиви – 068/603806.

(4) Средствата за получаване на обратна връзка се използват за измерване удовлетвореността на потребителите.

IV. КОНТРОЛ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 21. Контролната дейност във връзка с извършването на административното обслужване и административните услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставените услуги.

Чл. 22. 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. 23. Контролът по чл. 21 се извършва от началниците на отдели в РУО – Ловеч.

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 – Ловеч.

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 административно обслужване по различни показатели (времеви, качествени, количествени), което РУО – Ловеч се ангажира да спазва.

Преходни и заключителни разпоредби

§ 1. Вътрешните правила се приемат на основание чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията и чл. 1, ал. 2, чл. 2, ал. 1, т.6 и чл. 15 от НАО, във връзка с АПК.

§ 2. Контрол по изпълнението на вътрешните правила се възлага на Началник отдел „АПФСИО“.

§ 3. Приложение № 1 към чл. 14, ал. 3 – Образец на заявление за достъп до данните от регистри/справки/полета в средата за междурегистров обмен.

§ 4. Неразделна част от настоящите правила са Харта на клиента и анкетна карта за проучване удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

§ 5. Изменението и допълнението на правилата се извършва по реда на приемането им.