



ХАРТА НА КЛИЕНТА

Основната цел на настоящата Харта на клиента е да подобри достъпа и качеството на административните услуги, предлагани от **Регионално управление на образованието – Ловеч /РУО-Ловеч/**. Тя не е нормативен акт и не създава юридически права, а представлява наръчник за по-добро и по-качествено административно обслужване на потребителите. Предназначението ѝ е да помогне на гражданите да се запознаят по-подробно с устройството, функциите и видовете услуги предлагани от **РУО-Ловеч**; да се запознаят със своите права и да ги защитават по-добре; да изискват по добро обслужване и зачитане на правата им от служителите. От друга страна Хартата подпомага и работата на служителите в администрацията чрез по-ясно дефиниране на предоставяните от нея услуги, насърчава ги към по-любезно и отзивчиво поведение.

Дейността на **РУО-Ловеч**, като териториална администрация към министъра на образованието и науката за управление и контрол на системата на предучилищното и училищното образование се основава на принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и координация. Следвайки тези принципи ние се стремим да предоставим възможно най-доброто административно обслужване на всеки, който се нуждае от помощта ни.

С тази Харта искаме да Ви уведомим какво ниво на обслужване можете да очаквате в административната структура, какво очакваме от Вас и какво следва да предприемете, ако стандартите не се изпълняват и не сте доволни от нивото на обслужване.

В тази харта всеки потребител на предоставяните от **РУО-Ловеч** административни услуги ще открие информация за:

1. Административните услуги, извършвани от **Регионално управление на образованието-Ловеч** и срока на изпълнение.
2. Общите и собствени стандарти за качество на административното обслужване.
3. Начините за допитване до потребителите на административни услуги за подобряване и отчитане на работата по прилагане на стандартите.
4. Правата на потребителите и организацията.
5. Структура на **Регионално управление на образованието-Ловеч**.

**НОРМАТИВНИ АКТОВЕ, ВЪЗ ОСНОВА НА КОИТО СЕ ОСЪЩЕСТВЯВА
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА
ОБРАЗОВАНИЕТО – ЛОВЕЧ**

1. Конституция на Република България,
2. Административно-процесуален кодекс,
3. Закон за администрацията,
4. Закон за държавния служител,
5. Закон за защита на личните данни,
6. Закон за защита срещу дискриминацията,
7. Закон за предучилищното и училищното образование,
8. Закон за достъп до обществена информация,
9. Закон за професионалното образование и обучение,
10. Наредба за административното обслужване,
11. Правилник за устройството и функциите на регионалните управления на образованието,
12. Правила за вътрешен ред на **Регионално управление на образованието** – Ловеч,
13. Наредба № 11/01.09.2016 г. за оценяване на резултатите от обучението на учениците,
14. и други нормативни актове, касаещи дейността на **Регионално управление на образованието**.

СТРУКТУРА НА РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО-ЛОВЕЧ

НАЧАЛНИК НА РУО-ЛОВЕЧ	
Началник на отдел „Административно-правно, финансово- стопанско и информационно обслужване“	Началник на отдел „Организационно-методическа дейност и контрол“
Главен счетоводител	Старши експерт по организация на средното образование
Старши юриконсулт	Старши експерт по предучилищно образование
Старши експерт по информационно осигуряване	Старши експерт за обучението в начален етап
Главен специалист-човешки ресурси	Старши експерт по професионално образование и обучение
Технически сътрудник-касиер	Старши експерт по български език и литература
	Старши експерт по чужд език и по майчин език
	Старши експерт по математика
	Старши експерт по природни науки и екология
	Старши експерт по обществени науки, гражданско образование и религия
	Старши експерт по приобщаващо образование

АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ РУО-ЛОВЕЧ

Идентификатор и наименование на услугата, съгласно Регистъра на услугите	Нормативно основание
916 Удостоверение за признаване на завършени етапи на училищно обучение или степени на образование и професионална квалификация по документи, издадени от училища на чужди държави	Закон за предучилищното и училищното образование – чл. 165, ал. 6; Наредба № 11/01.09.2016 г. за оценяване на резултатите от обучението на учениците – чл. 110, ал. 1
1647 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	Закон за предучилищното и училищното образование – чл. 165, ал. 6; Наредба № 11/01.09.2016 г. за оценяване на резултатите от обучението на учениците – чл. 110, ал. 3
2134 Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП-2)	Кодекс за социално осигуряване – чл. 5, ал. 7; Наредба за пенсиите и осигурителния стаж – чл. 40, ал. 3; Закон за администрацията - §1, т. 2, „в”
2133 Издаване на удостоверение за осигурителен (трудоу) стаж (УП-3)	Кодекс за социално осигуряване – чл. 5, ал. 7; Наредба за пенсиите и осигурителния стаж – чл. 40, ал. 3; Закон за администрацията, §1, т. 2, „в”
2 Предоставяне на достъп до обществена информация	Закон за достъп до обществена информация – чл. 24
3 Уточняване на разлики между издадено удостоверение за осигурителен доход (УП-2) и данни за осигуреното лице от информационната система на НОИ	Закон за администрацията - § 1, т. 2, „в“ във връзка с Кодекс за социално осигуряване - чл. 5, ал. 7, във връзка с Наредбата за пенсиите и осигурителния стаж - чл. 40
2826 Издаване на удостоверение за признаване на квалификационни кредити	Закон за предучилищното и училищното образование – чл. 222, ал. 5; Наредба № 15 от 22.07.2019 г. за статута и професионалното развитие на учителите, директорите и другите педагогически специалисти – чл. 50, ал. 1
2870 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	Наредба № 8 от 11.08.2016 г. за информацията и документите за системата на предучилищното и училищното образование – чл. 45
2875 Издаване на служебна бележка за признаване на завършен IV клас за целите на кандидатстването в V клас на места, определени с държавния план прием	Закон за предучилищното и училищното образование – чл. 165, ал. 6; Наредба № 11/01.09.2016 г. за оценяване на резултатите от обучението на учениците – чл. 110, ал. 2

ЦЕЛИ, КОИТО РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО – ЛОВЕЧ СИ

ПОСТАВЯ В ОБЛАСТТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

1. Да улесни гражданите и юридическите лица (потребители на административни услуги) при получаването на информация за видовете административни услуги и за необходимите заявления по образец, както и сроковете за тяхното извършване.
2. Да предостави на потребителите професионална консултация за задължителния набор от документи, необходими за изпълнението на всяка административна услуга.
3. Да повиши качеството на предоставяните административни услуги.
4. Да облекчи максимално административните процедури.
5. Да се създаде обстановка на взаимно доверие и уважение между потребителите и служителите от звеното за административно обслужване.
6. Да осъществява обективен контрол върху дейността на служителите от отделите в **РУО** – Ловеч, извършващи административни услуги.

ЗАДЪЛЖИТЕЛНИ СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

1. Всеки служител при изпълнение на служебните си задължения носи отличителен знак със снимка 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.
3. 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.
4. Заявлението по Закона за достъп до обществена информация се разглежда от **РУО** – Ловеч в 14 – дневен срок, а в случаите по чл. 30 и чл. 31 от същия закон, срокът може да бъде удължен.
5. Времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на звеното за административно обслужване е не повече от 20 минути. 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“.
6. 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

1. Опазване на данните и личната информация на клиентите, станали ни известни при или по повод изпълнението на служебните ни задължения.
2. Вежливо, любезно и отзивчиво отношение към потребителите.
3. Конфиденциалност към жалбите и поставените въпроси.
4. Равнопоставеност на всички потребители чрез предоставяне на еднакъв достъп до услугите, независимо от социално положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност, религиозни убеждения.
5. Предоставяне на ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация за решаване на проблема на всеки потребител.
6. Прозрачност на административното обслужване.
7. Коректност относно спазването на оповестените срокове за извършване на всяка административна услуга.
8. Разнообразни и достъпни начини за подаване на предложения, оплаквания и похвали.

СОБСТВЕНИ СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

1. **РУО-Ловеч** се стреми да осигури постигане на професионализъм в работата.
2. Служителите на **РУО-Ловеч** предоставят достоверна, систематизирана и пълна информация на потребителя.
3. Служителите на **РУО-Ловеч** противодействат на корупционни прояви и други неправомерни действия.
4. Служителите на **РУО-Ловеч** проявяват наблюдателност, гъвкавост и адаптивност в различни ситуации.
5. Служителите на **РУО-Ловеч** избягват конфликтни ситуации, а при възникването им запазват спокойствие и прилагат умения за преодоляването им.
6. Служителите на **РУО-Ловеч** се стремят към търсене на алтернативно решение на проблема на потребителя.
7. Служителите на **РУО-Ловеч** проявяват нетърпимост към обиди и заплахи за физическа саморазправа от страна на потребителите.

ГАРАНТИРАНИ ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Всеки потребител има право да подаде своите предложения, сигнали и жалби по един от следните начини:

- по пощата;
- в Звеното за административно обслужване на **РУО – Ловеч**, на адрес гр. Ловеч, ул. „Търговска” № 43, етаж 10, стая № 1008, на служителя заемащ длъжността „Технически сътрудник-касиер“, всеки работен ден от 9,00 до 17,30 часа;
- на електронна поща на **РУО – Ловеч** на адрес: ruo_lovech@abv.bg;

- чрез съответната рубрика на Интернет страницата на **РУО** – Ловеч;

На всички предложения, сигнали и жалби **РУО** – Ловеч отговаря в едномесечен срок от подаването им.

Производство по разглеждане и отчитане на сигнали и жалби не се образува при:

- анонимни сигнали;
- сигнали съдържащи единствено нецензурни изрази, обидни квалификации и изказвания уронващи престижа на администрацията;
- сигнали, отнасящи се до нарушения извършени преди повече от две години ;
- сигнали, изхождащи от един и същи подател, подадени повторно по въпрос, по който е налице постановено решение, освен ако са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.

ОЧАКВАНИЯ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ НА РУО-ЛОВЕЧ, ЗАЕТИ В АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ КЪМ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

1. Административното обслужване да се възприема като един непрекъснат процес на подобрене, за чиито успех и двете страни са еднакво важни.
2. Предоставяне на пълна и точна информация от потребителя, необходима за извършването на исканата административна услуга.
3. Уважение към служителите от **РУО**-Ловеч при предоставяне на търсената услуга.

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

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

АДРЕСЪТ и ТЕЛЕФОНИТЕ за връзка със Звеното за административно обслужване на **РУО** – Ловеч са както следва:

Ловеч п.к. 5500

ул. „Търговска” № 43

етаж 10, стая 1008

тел.: 068/603 806

Интернет страница на **РУО** - Ловеч: <https://ruo-lovech.com>

Е-mail на **РУО** - Ловеч: ruo_lovech@abv.bg

ПРИЕМНОТО ВРЕМЕ на Звеното за административно обслужване на **РУО** - Ловеч е всеки работен ден от 9,00 до 17,30 часа.

Приложения:

1. Образец на 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/,

2. Образец на протокол за приемане на устно 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/ ,

3. Образец на заявление за признаване на завършени етапи на училищно обучение или степени на образование и професионална квалификация по документи, издадени от училища на чужди държави,

4. Образец на протокол за приемане на устно заявление за признаване на завършени етапи на училищно обучение или степени на образование и професионална квалификация по документи, издадени от училища на чужди държави,

5. Образец на заявление за 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,

6. Образец на протокол за приемане на устно заявление за 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,

7. Образец на заявление за издаване на удостоверение за признаване на квалификационни кредити,

8. Образец на протокол за приемане на устно заявление за издаване на удостоверение за признаване на квалификационни кредити,

9. Образец на заявление за предоставяне на достъп до обществена информация,

10. Образец на протокол за приемане на устно заявление за достъп до обществена информация,

11. Образец на искане за предоставяне на обществена информация от общественния сектор за повторно ползване,

12. Образец на заявление за издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП-2),

13. Образец на протокол за приемане на устно заявление за издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП-2),

14. Образец на заявление за издаване на удостоверение за осигурителен (трудов) стаж (УП-3),

15. Образец на протокол за приемане на устно заявление за издаване на удостоверение за осигурителен (трудов) стаж (УП-3),

16. Образец на заявление за уточняване на разлики между издадено удостоверение за осигурителен доход УП-2 и данни за осигуреното лице от информационната система на НОИ,

17. Образец на протокол за приемане на устно заявление за уточняване на разлики между издадено удостоверение за осигурителен доход УП-2 и данни за осигуреното лице от информационната система на НОИ,

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

19. Образец на протокол за приемане на устно заявление за издаване на служебна бележка за признаване на завършен IV клас за целите на кандидатстването в V клас на места, определени с държавния план-прием.

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