



Утвърдени със заповед
РД 06-430/01.10.2020 г.
на Началника на РУО - Благоевград

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

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ, ЦЕЛИ И ПРИНЦИПИ

Чл.1. (1) Целта на настоящите правила е организирането и изпълнението на процеса на предоставяне на административни услуги от РУО – Благоевград. Правилата се издават в изпълнение на чл. 1, ал. 3 от Наредбата за административното обслужване.

(2) Тези правила регламентират процеса на предоставяне на административни услуги от РУО – Благоевград при спазване изискванията на Закона за администрацията /ЗА/ и Административно-процесуалния кодекс /АПК/, Наредба №11 от 01.09.2016 г. за оценяване на резултатите от обучението на учениците и Наредба № 15/22.07.2019 г. за статута и професионалното развитие на учителите, директорите и другите педагогически специалисти.

(3) Основните принципи при предоставяне на административни услуги са:

1. равнопоставено отношение към всички потребители;
2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
3. създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
5. периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;
6. осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги;
7. служебно събиране на информация и доказателствени средства;
8. осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

(4) Вътрешните правила за организация на административното обслужване в РУО – Благоевград 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 – Благоевград.

/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 или 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 и нормите, разписани в действащата „Система за финансово управление и контрол”

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Център за административното обслужване

Чл.3 /1/ Административното обслужване в РУО – Благоевград се извършва от главен специалист в отдел „Административно-правно, финансово-стопанско и информационно обслужване” и с непосредственото сътрудничество между отделите в РУО – Благоевград и съответните институции и организации при извършване на административни услуги.

/2/ Центърът за административното обслужване е ситуиран в сградата на РУО-Благоевград, 3 етаж, стая № 8 на ул. "Тракия" № 2, гр. Благоевград, п.к. 2700

/3/) Работното време за административно обслужване на граждани е 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.

/5/. Административното обслужване на хора с увреждания се осъществява от мобилна група от експерти, която извършва консултации и приемане на заявления в сградата на Младежкия дом в Благоевград, в която се помещава Центъра за личностно и творческо развитие на децата на Благоевград. Сградата на Младежкия дом се намира непосредствено до спирката на градския автобус № 2.

Служителят в центъра за административно обслужване:

1. предоставя информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език;

2. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

3. разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявленията/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по предварително установен ред;

4. приема 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 по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване по предварително изготвен контролен списък;

7. дава информация за хода на работата по преписката;

8. осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административно обслужване;

9. предоставя исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;

10. осъществява контакт с приемните за предложения и сигнали, когато са създадени такива, както и със звената, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, и по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;

11. разяснява начина на плащане, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС в случаите на осигурена възможност за картови плащания;

12. изпълнява и функциите на посредник при заявяване, заплащане и получаване на електронни административни услуги по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги;

13. приема устни и писмени заявления, постъпили в деловодството на РУО – Благоевград по Наредба № 11 от 01.09.2016 г. за оценяване на резултатите от обучението на учениците и ги регистрира в деловодната система и по и Наредба № 15 от 22.07.2019 г. за статута и професионалното развитие на учителите, директорите и другите педагогически специалисти.

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 комуникационните канали са описани в Хартата на клиента и оповестени чрез интернет страницата на РУО – Благоевград и на информационните табла.

Чл. 6. /1/ Информация за предоставяните от РУО – Благоевград административни услуги може да бъде получена и от:

1. интернет страницата на РУО – Благоевград на адрес: **www.rio-blg.com**

2. информационно табло в сградата на РУО – Благоевград.

/2/ Образци на заявления/ искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в РУО – Благоевград, гр. Благоевград, ул. „Тракия“ №2, както и на интернет страницата на РУО – Благоевград в раздел „Административни услуги“.

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

Чл. 7. (1) Жалби/сигнали и предложения се подават лично/с пълномощно, чрез пощата или по електронен път, подписани с електронен подпис.

Заявленията/исканията, сигналите и предложенията, жалбите по повод осъществяване на административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават и по електронен път по реда на Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол съгласно примерен образец (приложение № 1).

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

(3) Искания/заявления за признаване на завършено средно образование и/или професионална квалификация, за завършен гимназиален етап и/или професионална квалификация, за признат учебен срок, клас или основно образование по документи, издадени от училища на чужди държави и за признаване на завършени етапи на училищно обучение или степени на образование и професионална квалификация по документи издадени от училища от чужди държави, което се издава да послужи при кандидатстване за придобиване на правоспособност за управление на моторно превозно средство се подават по формуляри по образец /заявления/. Заявленията се подават лично от лицето или неговия родител/ настойник, попечител, представител на непридружените малолетни и непълнолетни лица, търсещи или получили международна закрила/ – с документ за самоличност, и от други лица – с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа или адвокат с изрично адвокатско пълномощно и копие от адвокатска карта, заверена към съответната година, съгласно чл.24, ал.1, т.3 от ЗА.

(4) Индивидуалният административен акт може да бъде получен на мястото, където е заявен, на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор, както и по електронен път съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Информация за административните услуги

Чл. 8. (1) РУО – Благоевград изготвя и поставя на видно място в сграда информация, съгласно Приложение № 3 към чл.16 от НАО

(2) Информацията по Приложение № 3, върху указателната табела в административните сгради се представя на български и на английски език.

(3) Служителите на РУО – Благоевград носят указателни табели с имената и длъжностите им.

Чл.9. (1) Съгласно Списъкът на унифицираните наименования на административните услуги на Министерския съвет, Регионално управление на образованието – Благоевград извършва следните услуги:

Уникален идентификатор	Наименование
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
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
2133	Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 2)
2134	Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 3)
2	Предоставяне на достъп до обществена информация
2826	Издаване на удостоверение за признаване на квалификационни кредити
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
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

СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Администрациите са длъжни служебно да осигуряват всички издавани от тях документи, необходими за осъществяването от тях административно обслужване.

Чл. 10. РУО - Благоевград осигурява по служебен път документи, които са необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, включително като вътрешни електронни административни услуги, които се предоставят по реда, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Чл. 11. Когато закон предвижда РУО - Благоевград служебно събира информация, документи и данни от други администрации, административни и/или съдебни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги.

Чл. 12. Определено е помещение – стая № 2 за преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т. 1 от Закона за достъп до обществена информация.

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

Управление на качеството

Чл. 13. (1) Административното обслужване в РУО – Благоевград се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. стандарт за единно наименование на ЦАО;
2. стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и във служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;
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;
4. стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;
5. стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка;
6. стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване;
7. стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори;
8. стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите;
9. стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване;
10. стандарт за поддържане на система „Най-често срещани въпроси и отговори“;
11. стандарт за осигуряване на информация и обслужване на английски език;
12. стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер;
13. стандарт за време за изчакване за обслужване;
14. стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване;

15. стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри.

16. Стандарт за допълнителни удобства и/или обособени зони в служебните помещения.

(2) РУО – Благоевград използва автоматизирана деловодна информационна система с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

Чл. 14. РУО – Благоевград приема Харта на клиента, която е поставена на достъпно за потребителите място и е публикува в интернет страницата на РУО - Благоевград.

Чл.15. РУО – Благоевград поддържа постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса, със синдикалните организации и с гражданското общество, в който се вземат предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

Чл.16. (1) РУО – Благоевград отчита състоянието на административното обслужване веднъж годишно чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър.

(2) Началник на отдел АПФСИО или упълномощено лице подава, попълва и публикува данните в ИИСДА.

(3) Служителят по ал. 2 отговаря за достоверността на въвежданата информация и за спазването на сроковете за попълване на отчетите в ИИСДА.

Методи за обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите

Чл. 17. (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, разположени във фоайето на администрацията, кутия за мнения и коментари. Измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва не по-малко от веднъж годишно от комисия от РУО – Благоевград, която изготвя доклад до Началника на РУО – Благоевград за наличие и съдържание на отзивите в срок до 1 април. Доклада се публикува на интернет страницата на администрацията.

(3) Обявява се телефон за сигнали, предложения и отзиви – 073/ 88 52 73.

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

Обратната връзка се осъществява чрез използване и прилагане на следните методи:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации;
6. осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез „горещ телефон“;
7. осигуряване на приемно време за граждани и организации;
8. анализ на вторична информация.

Взаимодействие с омбудсмана и с обществените посредници

Чл. 18. Взаимодействието между омбудсмана и административните структури се регламентира в Закона за омбудсмана и в Правилника за организацията и дейността на омбудсмана.

КООРДИНАЦИЯ, КОНТРОЛ И САНКЦИИ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.19. Координацията по отношение на административното обслужване в системата на изпълнителната власт се осъществява от администрацията на Министерския съвет.

Чл.20. Контролната дейност във връзка с извършването на административното обслужване и административните услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл. 21. 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.

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 – Благоевград
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 административното обслужване по различни показатели (времеви, качествени, количествени), което РУО – Благоевград се ангажира да спазва.
5. "Лого на държавната администрация" е графичен знак, който символизира държавната администрация.
6. "Слоган на държавната администрация" е послание на държавната администрация към обществеността.

Преходни и Заключителни разпоредби

§ 1. Вътрешните правила се приемат на основание чл.1, ал.3 от НАО.

§ 2. Контрол по изпълнението на Вътрешните правила се възлага на Началник на отдел АПФСЮ.

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

§ 3. Изменението и допълнението на тези правила се извършва по реда на приемането им.

§ 4. Настоящите правила влизат в сила от датата на утвърждаването им.