



МИНИСТЕРСТВО НА ОБРАЗОВАНИЕТО И НАУКАТА  
**РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО – СОФИЯ-ГРАД**  
София 1303, ул. „Антим I”, № 17, тел.:9356050, факс:9883937, e-mail: rio\_sofia\_grad@mon.bg, www.rio-sofia-grad.com

---

**УТВЪРДИЛ:**  
**ВАНЯ КАСТРЕВА**  
**НАЧАЛНИК НА**  
**РУО - СОФИЯ-ГРАД**  
Дата: 13.02.2018 г.

## ***ХАРТА НА КЛИЕНТА***

Основната цел на настоящата Харта на клиента е да подобри достъпа и качеството на административните услуги, предлагани от администрацията. 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 Регионалното управление на образованието – София-град; 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-ясното дефиниране на предоставяните от нея услуги, насърчава ги към по-любезно и отзивчиво поведение.

*Регионалното управление на образованието – София-град* е териториална администрация към Министъра на образованието и науката за управление и контрол на системата на предучилищното и училищното образование. Осъществява дейността си в интерес на обществото и в съответствие с Конституцията и с другите действащи нормативни актове. Следвайки този принцип 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 обслужване.

В тази Харта се съдържа информацията относно:

1. Административните услуги, извършвани от Регионално управление на образованието – София-град;
2. Стандартите за качество на административното обслужване;
3. Начините за допитване до потребителите на административни услуги (потребителите) за подобряване и отчитане на работата по прилагане на стандартите;
4. Правата на потребителите и организацията.

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

1. Конституция на Република България;
2. Административнопроцесуален 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. Закон за ратифициране на Конвенцията за премахване на изискването за легализация на чуждестранни публични актове.
11. Наредба за административното обслужване.
12. Правилник за устройството и дейността на регионалните управления на образованието.
13. Кодекс за поведение на служителите в администрацията.
14. Наредба № 11 от 01.09.2016 г. за оценяване на резултатите от обучението на учениците и Наредба за изменение на Наредба № 11 от 01.09.2016 г. за оценяване на резултатите от обучението на учениците.
15. и други нормативни актове, касаещи дейността на Регионалното управление на образованието.

**РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО – СОФИЯ-ГРАД  
ПРЕДОСТАВЯ СЛЕДНИТЕ УСЛУГИ:**

Наименование на услугата	Нормативно основание
Предоставяне достъп до обществена информация. (2)	Закон за достъп до обществена информация - чл. 24
Извършване на консултации, представляващ законен интерес за физическо или юридическо лице относно административен 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. (8)	Закон за администрацията - §. 1, т. 2, б. г
Уточняване на разлики между издадено удостоверение за осигурителен доход (УП2) и данни за осигуреното лице от информационната система на НОИ. (3)	Закон за администрацията - §. 1, т. 2, б. в, във връзка с Кодекс за социално осигуряване - чл. 5, ал. 7, във връзка с Наредба за пенсиите и осигурителния стаж - чл. 40

Издаване на удостоверение за трудов и/или служебен стаж на осигуряваните лица (УПЗ). (2133)	Кодекс за социално осигуряване - чл. 5, ал. 7 Наредба за пенсиите и осигурителния стаж - чл. 40, ал. 3 Закон за администрацията - §. 1, т. 2, б. в
Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП2). (2134)	Кодекс за социално осигуряване - чл. 5, ал. 7 Наредба за пенсиите и осигурителния стаж - чл. 40, ал. 3 Закон за администрацията - §. 1, т. 2, б. в
Удостоверение за признаване на завършени етапи на училищно обучение или степени на образование и професионална квалификация по документи, издадени от училища на чужди държавни (916)	Закон за предучилищното и училищното образование - чл. 165, ал. 6 Наредба № 11 от 01.09.2016 г. за оценяване на резултатите от обучението на учениците - чл. 110, ал. 1
Уверение за признаване на завършени етапи на училищно обучение или степени на образование и професионална квалификация, издадени от училища на чужди държави, което се издава да послужи при кандидатстване за придобиване на правоспособност за управление на моторно превозно средство. (1647)	Закон за предучилищното и училищното образование - чл. 165, ал. 6 Наредба № 11 от 01.09.2016 г. за оценяване на резултатите от обучението на учениците - чл. 110, ал. 2
Издаване на удостоверение за признаване на квалификационни кредити (2826)	Закон за предучилищното и училищното образование - чл. 222, ал. 5 Наредба № 12 от 1.09.2016 г. за статута и професионалното развитие на учителите, директорите и другите педагогически специалисти - чл. 50, ал. 1

### **ЦЕЛИ, КОИТО РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО – СОФИЯ-ГРАД 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 за 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 (фронт-офиса).
6. Да осъществява обективен контрол върху дейността на служителите от отделите в РИО – София-град, извършващи административни услуги.

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

1. Всеки служител при изпълнение на служебните си задължения носи отличителен знак със своя 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. Срокът за отговор на запитвания по повод на административното обслужване, 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 – двумесечен срок от постъпването му. 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 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.
4. 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 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

## **СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

1. Служителите проявяват конфиденциалност към жалбите и поставените въпроси.
2. В РУО – София-град има равнопоставеност на всички потребители чрез предоставяне на еднакъв достъп до услугите, независимо от социално положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност, религиозни убеждения.
3. РУО – София-град се стреми да осигури постигане на професионализъм в работата.
4. Служителите в РУО проявяват наблюдателност, гъвкавост и адаптивност в различни ситуации.
5. Служителите на РУО – София-град избягват конфликтни ситуации, а при възникването им прилагат умения за преодоляването им.
6. Служителите на РУО – София-град се стремят към търсене на алтернативно решение на проблема на потребителя.
7. 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.
8. Служителите на РУО – София-град проявяват нетърпимост към обиди и заплахи за физическа саморазправа от страна на потребителите.

## **ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

Всеки потребител 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.

Подаването на искания, сигнали и жалби по реда на Административно-процесуалния кодекс се извършва в звеното за деловодно обслужване всеки работен ден в рамките на работното време.

На всички подадени искания, сигнали и предложения Регионално управление на образованието – София-град отговаря в сроковете, определени в Административно-процесуалния кодекс.

## **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 анкетни карти, мнения, сигнали и предложения.
2. Средствата за осъществяване на обратната връзка с потребителите са анкетни карти, кутия за мнения и коментари.

## **ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТАТА СЪС СИГНАЛИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ЖАЛБИ**

Сигнали, предложения и жалби се входират в звеното за административно обслужване съгласно действащата номенклатура всеки работен ден в рамките на работното време. С оглед на обстоятелствата в сигнала, предложението или жалбата, същите се насочват за изпълнение по компетентност от съответното длъжностно лице. Сроктът за отговор е съгласно Административнопроцесуалния кодекс.

### ***ЗА ДА СЕ СВЪРЖЕТЕ С НАС***

Когато искате да се свържете със служителите на Регионално управление на образованието – София-град, можете да се обадите всеки работен ден между 9.00 часа и 17.30 часа. Телефоните за връзка с РУО – София-град са оповестени на официалния сайт на РУО – София-град - [www.rio-sofia-grad.com](http://www.rio-sofia-grad.com).

### ***КОГАТО НИ ПИШЕТЕ***

Адресирайте писмата си на адрес: град София 1303, ул. “Антим I” № 17.

Посочвайте трите си имена и адрес, на който желаете да получите нашия отговор.

Ще получите писмен отговор на посочения от Вас адрес до 30 дни от датата, на която сме получили писмото или факса Ви, като при особено важни обстоятелства, когато се налага събиране на допълнителни доказателства и изискване на допълнителна информация от други институции, срокът се удължава до два месеца, освен ако във Вашето писмо или в нормативен акт не е предвиден друг срок.

Можете да направите своето оплакване като подадете писмен сигнал или възражение до Началника на РУО – София-град чрез деловодството, по пощата, на електронен адрес – e-mail: [rio\\_sofia\\_grad@mon.bg](mailto:rio_sofia_grad@mon.bg).

### ***АКО ИМАТЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ***

В случай, че имате предложения за усъвършенстване начина на обслужване в РУО – София-град, моля изложете ги в писмен вид до Началника на РУО – София-град, чрез деловодството, по пощата или на електронен адрес - [rio\\_sofia\\_grad@mon.bg](mailto:rio_sofia_grad@mon.bg).

### ***ВАЖНО Е ДА ЗНАЕТЕ, ЧЕ...***

- Анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат;
- Регионално управление на образованието – София-град си запазва правото да не дава отговори на въпроси, сигнали и оплаквания, които съдържат нецензурни изрази и немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на българските институции.

### **ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

§1. Контролът по изпълнението на Хартата се възлага на Началникът на отдел „АПФСИО“.

§2. Хартата влиза в сила от датата на утвърждаване ѝ от Началника на РУО – София-град.

§3. Настоящата Харта да се сведе до знанието на всички служители на РУО – София-град.

§4. Настоящата Харта на клиента е поставена на информационните табла в административната сграда на РУО – София-град, в стаята на главен специалист «деловодител» и е публикувана в интернет страницата на администрацията – [www.ruo-sofia-grad.com](http://www.ruo-sofia-grad.com) ; [www.rio-sofia-grad.com](http://www.rio-sofia-grad.com)