

УТВЪРДИЛ:

Д-Р ВАНЯ КАСТРЕВА

Началник на РУО – София-град  
Заповед № РД01-124/ 21.03.2019 г.

## ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

*за организация на административното обслужване  
в Регионално управление на образованието – София-град*

### Използвани съкращения:

ВПОАО	– Вътрешни правила за организацията на административното обслужване
ЗА	– Закон за администрацията;
АПК	– Административно процесуален кодекс;
РУО	– Регионално управление на образованието
АПФСИО	– Административно-правно, финансово-стопанско и информационно обслужване
МОН	– Министерство на образованието и науката
НАО	– Наредба за административното обслужване
ССАО	– система за самооценка на административното обслужване

### Общи положения, цели и принципи

**Чл.1. (1)** Настоящите ВПОАО организират изпълнението на процеса на предоставяне на административни услуги в РУО – София-град. ВПОАО се издават в изпълнение на чл. 2, ал. 1, т. 6 и чл.15 от НАО.

**(2)** Правилата регламентират процеса на предоставяне на административни услуги от РУО – София-град при спазване изискванията на ЗА, АПК, НАО, Наредба № 11/ 01.09.2016 г. за оценяване на резултатите от обучението на учениците издадена от министъра на образованието и науката (посл. изм. и доп. ДВ. бр.82 от 5 октомври 2018 г.), Наредба № 12/

01.09.2016 г. за статута и професионалното развитие на учителите, директорите и другите педагогически специалисти (обн. ДВ. бр.75 от 27 септември 2016г.)

**(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)** ВПАО за организация на административното обслужване в РУО – София-град 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.

**(5)** За неуредените във вътрешните правила въпроси, началникът на отдел „АПФСИО“ дава допълнителни указания за организацията на административното обслужване и последователността на действията на служителите от РУО.

**Чл.2. (1)** "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от РУО – София-град.

**(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 административно-правен 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

### Раздел I. Звено за административното обслужване.

**Чл.3 (1)** Административното обслужване в РУО – София-град се извършва от „главен специалист-деловодител и/ или главен специалист от отдел „Административно-правно, финансово-стопанско и информационно обслужване” и в непосредственото сътрудничество между отделите в РУО – София-град и съответните институции и организации при извършване на административни услуги. Административните услуги се осъществяват на основата на организационния принцип за обслужване „на едно гише“.

(2) Работното място на главния специалист-деловодител се намира в сградата на РУО – София-град, IV етаж, стая № 401 на ул. ”Антим I” № 17, гр. София.

(3) Работното време за административно обслужване на граждани е от 8,30 до 17,30 часа всеки работен ден.

(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 на документи.

**Чл. 5.** Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани в „Харта на клиента“ и публично достъпни чрез интернет страницата на РУО – София-град и информационните табла.

**Чл. 6. (1)** Главният специалист-деловодител предоставя информация за видовете услуги, извършвани от администрацията на РУО – София-град, 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 – София-град услуги може да бъде получена и чрез:

1. интернет страницата на РУО – София-град на адреси: [www.ruo-sofia-grad.com](http://www.ruo-sofia-grad.com) и [www.ruo-sofia-grad.com](http://www.ruo-sofia-grad.com);
2. информационните табла в РУО – София-град;
3. Административния регистър на Интегрираната информационна система на държавната администрация.

**(2)** Образци на заявления/ искания за предоставяне на административни услуги са в РУО – София-град, гр. София, ул. „Антим I“ №17, на интернет страницата на РУО – София-град в рубрика „За клиента“ и в Административния регистър на Интегрираната информационна система на държавната администрация.

**Чл.8 (1)** Главният специалист-деловодител, 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 – София-град, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
3. разяснява изискванията/ реквизитите, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по предварително установен ред;
4. приема заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения;
5. приема устни и писмени заявления, постъпили в деловодството и ги регистрира в деловодната система за вътрешен документооборот по ЗДОИ и при необходимост насочва устни запитвания на граждани към съответния експерт;
6. приема устни и писмени заявления, постъпили в деловодството на РУО – София-град по Наредба № 11/ 01.09.2016 г. за оценяване на резултатите от обучението на учениците на министъра на образованието и науката и Наредба № 12/ 01.09.2016 г. за статута и



професионалното развитие на учителите, директорите и другите педагогически специалисти ги регистрира в деловодната система за вътрешен документооборот;

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

(2) следи за пълнотата на документацията.

(3) Началникът на РУО – София-град или от негов заместник, определен със заповед на министъра на образованието и науката или на началника на РУО – София-град, разпределя документите за изпълнение от служителите на РУО – София-град чрез писмена резолюция.

**Чл. 9. (1)** Жалби/сигнали и предложения се подават лично/с пълномощно, по пощата, на официалната електронна поща или чрез Системата за сигурно електронно връчване.

(2) Подадените жалби/сигнали и предложения се завеждат в административната информационна система за документооборот на РУО – София-град.

(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 издаване на Уверение 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 или дубликати на уверения и удостоверения, служебни бележки се подават по формуляри по образец /заявления/. Заявленията се подават лично - с документ за самоличност, от родителите, съпруг/а – с документ, удостоверяващ гражданското състояние 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) Искания/ заявления за признаване на удостоверение за признаване на квалификационни кредити се подават чрез формуляр по образец. Заявленията се подават лично - с документ за самоличност, съпруг/а – с документ, удостоверяващ гражданското състояние 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.

Заявленията се подават в РУО – София-град, всеки работен ден от 08:30 до 17:30 часа на адрес: гр. София, ул. „Антим I“ № 17, ет.4, ст. 401.

## *Раздел II. Информация за административните услуги*



**РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ  
НА ОБРАЗОВАНИЕТО - СОФИЯ-ГРАД  
2018**



**Чл. 10. (1)** РУО – София-град изготвя и поставя на видно място в сградата информация, съгласно Приложение №1 към чл.16, ал. 1 от НАО.

**(2)** Информацията по Приложение №3 върху указателните табели в административната сграда и върху отличителните знаци на служителите се представя както на български език, така и на английски език или на друг от официалните езици на Европейския съюз.

**(3)** Информацията по Приложение №3 от НАО се актуализира във всички източници в седемдневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.

**(4)** Служителите на РУО – София-град носят указателни табели с имената и длъжностите им.

**Чл.11. (1)** Съгласно „Списък на унифицираните наименования на административните услуги на Министерския съвет“, Регионално управление на образованието – София-град извършва следните услуги по **списъка**:

1. Предоставяне достъп до обществена информация. (2)
2. Уточняване на разлики между издадено удостоверение за осигурителен доход (УП2) и данни за осигуреното лице от информационната система на НОИ. (3)
3. Издаване на удостоверение за трудов и/или служебен стаж на осигуряваните лица (УП3). (2133)
4. Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП2). (2134)
5. Удостоверение за признаване на завършени етапи на училищно обучение или на степени на образование и професионална квалификация по документи издадени от училища на чужди държави. (916)
6. 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)
7. Удостоверение за признаване на квалификационни кредити (2826)
8. 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 (2870)
9. Издаване на служебна бележка за признаване на завършен IV клас за целите на кандидатстването в V клас на места, определени с държавния план-прием (2875)

(2) Услугите се предоставят на основание ЗДОИ, Наредба № 11/ 01.09.2016 г. за оценяване на резултатите от обучението на учениците и Наредба № 12 от 1.09.2016 г. за статута и професионалното развитие на учителите, директорите и другите педагогически специалисти.

**Взаимодействие с потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса, гражданското общество, омбудсмана и обществените посредници по повод на административното обслужване**

***Раздел I. Управление на качеството***

**Чл. 12.** (1) Административното обслужване в РУО – София-град се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

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

2. служителите в РУО – София-град 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 в двумесечен срок от постъпването му;

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.;

5. до работното помещение на главния специалист -деловодител е обособена приемна с осигурени места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

(2) РУО – София-град използва административна информационна система за вътрешен документооборот с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

**Чл. 13.** РУО – София-град приема Харта на клиента, която публикува и в интернет страницата си.

**Чл.14.** РУО – София-град 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.15. (1)** РУО – София-град отчита състоянието на административното обслужване в интернет базираната ССАО веднъж годишно.

**(2)** Служителите от отдел „АПФСИО”, определени със заповед на началника на РУО – София-град подават, попълват и публикуват данните в ССАО в съответствие с утвърдения по чл.6, ал.1 списък.

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

## ***Раздел II. Механизми за обратна връзка***

**Чл. 16 (1)** Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и други.

**(2)** Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети, разположени във фойайето на администрацията, кутия за мнения и коментари. Измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва не по-малко от веднъж годишно от комисия от РУО – София-град, която изготвя доклад до Началника на РУО – София-град за наличие и съдържание на отзивите.

**(3)** Обявява се телефон за сигнали, предложения и отзиви – 02/9356050 и 02/9356081.

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

### **Контрол във връзка с административното обслужване**

**Чл.17.** 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. 18.** 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. 19.** Контролът по чл. 17 се извършва от началниците на отдели в РУО – София-град.



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

**Чл. 20.** 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. 21. (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. 22. (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. 23. (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.

### 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 – София-град.
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 – София-град се ангажира да спазва.
5. "Лого на РУО – София-град" е графичен знак, който символизира специализираната държавната администрация.

### Преходни и Заключителни разпоредби

§ 1. Вътрешните правила се приемат на основание чл.5а, ал.1 от ЗА и чл.1, ал.2 и чл.15 от НАО, във връзка с АПК.

§ 2. Контролът по изпълнението на ВПАО се възлага на началника на отдел АПФСИО.

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



§ 4. Изменението и допълнението на тези правила се извършва по редът на тяхното приемане.

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

