

УТВЪРДИЛ:

Д-Р ВАНЯ КАСТРЕВА

Началник на РУО – София-град
Заповед № РД01-201/ 12.05.2020 г.

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

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

Общи положения, цели, обхват и действие

Чл.1. (1) Настоящите правила (Правилата) организират изпълнението на процеса по организация на административното обслужване в Регионално управление на образованието – София-град (РУО – София-град). Правилата се издават в изпълнение на чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията и чл. 1, ал. 2 и чл. 15 от Наредбата за административното обслужване (НАО), приета с ПМС № 246 от 13.09.2006 г. на Министерски съвет, посл. изм. и доп. ДВ. бр. 9 от 31 януари 2020 г.

(2) Правилата регламентират процеса по осъществяване на административното обслужване в РУО – София-град при спазване изискванията на Закона за администрацията (ЗА), Административно-процесуалния кодекс (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. 71 от 10 септември 2019 г.), Наредба № 15 от 22 юли 2019 г. за статута и професионалното развитие на учителите, директорите и другите педагогически специалисти, издадена от министъра на образованието и науката (обн. ДВ. бр. 61 от 2 август 2019 г.)

(3) Административното обслужване се осъществява при спазване на следните принципи:

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) Правилата за организация на административното обслужване в РУО – София-град гарантират:

1. равнопоставеност по отношение към всички заинтересовани страни;
2. осигуряване на пълна информация по отношение на административните услуги и вътрешноадминистративни процедури;
3. постоянно усъвършенстващо се административното обслужване на основата на внедрени стандарти за качество;
4. постоянна координация и взаимодействие със заинтересованите страни, чрез внедрени методи за обратна връзка с цел непрекъснато подобряване на административното обслужване;
5. проучване, измерване и управление на удовлетвореността на заинтересованите страни;
6. 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 по банков път или с платежна карта.

(5) За непрекъснатото подобряване на административното обслужване РУО – София-град се ръководи от прилаганите добри практики по чл. 62, ал. 2 от ЗА.



(6) РУО – София-град организира непрекъснато обучение на служителите от звеното за административно обслужване (ЗАО), което включва и специализирано обучение за работа с хора с увреждания, както и обучение за комуникация с потребителите.

(7) За неуредените във вътрешните правила въпроси, началникът на отдел „Административно-правно, финансово-стопанско и информационно обслужване“ (АПФСИО) дава допълнителни указания за организацията на административното обслужване, по предоставянето на административни услуги и последователността на действията на служителите от РУО – София-град по извършване на вътрешно-административните процедури.

Чл. 2. (1) По смисъла на тези правила:

1. *"Потребител"* е всеки гражданин или организация, които заявяват и/ или ползват административно обслужване чрез заявления/ искания за издаване на индивидуални административни актове за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт, сигнали, предложения, жалби и други и/ или които осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

2. *"Подходящо техническо оборудване"* са електронни информационни табла, видео-екрани, системи с възможност за търсене и показване на аудиовизуална информация, която се управлява чрез допир до екрана, интерактивни табла, екрани, терминали и други, които са предназначени за потребителите, до които им е осигурен безусловен активен или пасивен достъп и които се насърчават посредством подходящи методи и средства, за да ги използват.

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 съответната администрация се ангажира да спазва.

5. *"Лого на държавната администрация"* е графичен знак, който символизира държавната администрация.

6. *"Лого на РУО – София-град"* е графичен знак, който символизира специализираната държавната администрация.

7. *"Слоган на държавната администрация"* е послание на държавната администрация към обществеността.

8. *"Елементи за адаптиране на служебните помещения"* са рампи (мобилни или стационарни), подемни платформи, асансьори, естакади и други, които улесняват

достъпността до и в служебните помещения, в които се извършва административно обслужване.

9. „Корупция” е искането, предлагането, даването или приемането, пряко или косвено, на подкуп или всяка друга наследваща се облага или обещаването на такава, което засяга надлежното изпълнение на някое задължение или поведението, което се изисква от приемащия подкупа, неполагащата се облага или обещаването на такава.

(2) 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. Център за административно обслужване (ЦАО)

Чл. 3. (1) Административното обслужване в РУО – София-град се осъществява от служители от отдел АПФСИО в обособен ЦАО и в непосредственото сътрудничество между отделите на РУО – София-град, администрациите и образователните институции. ЦАО осъществява своите дейности в едно служебно помещение.

(2) Дейностите на служителите от ЦАО се извършват в сградата на РУО – София-град, на ул. ”Антим I” № 17, град София, етаж № 4, стая № 401.

(3) При осъществяване на административното обслужване в РУО – София-град заинтересованите страни контактуват с администрацията РУО – София-град чрез ЦАО.

(4) Работното време на ЦАО, за осъществяване на административното обслужване на заинтересованите страни е от 8:30 до 17:30 часа, всеки работен ден.

(5) В случаите, когато в служебните помещения има чакащи след края на обявеното работно време, работата на служителя от ЦАО продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след края на 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) Служителите в ЦАО предоставят информация за процедурите по административното обслужване и за видовете услуги, извършвани от администрацията на РУО – София-град, както и реда за предоставянето им.



(2) Предоставяната от ЦАО информация за административното обслужване е:

1. ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;
2. достъпна за хора с увреждания;
3. без абривиатури, съкращения и препратки.

Чл. 7. (1) Образците на заявления/ искания за осъществяване на административното обслужване се предоставят в ЦАО.

(2) Информация за осъществяване на административното обслужване и образци на заявления/ искания за осъществяване на административното обслужване могат да бъдат получени и чрез:

1. Интернет страницата на РУО – София-град на адрес: www.ruo-sofia-grad.com, в рубриката „Административно обслужване“.
2. Информационните табла в РУО – София-град.
3. Административния регистър на Интегрираната информационна система на държавната администрация.

Чл. 8 (1) Служителите от ЦАО, подпомагани от останалите служители:

1. предоставят информация за административното обслужване на достъпен и разбираем език;

2. отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност до съответния служител в РУО – София-град, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

3. разясняват 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. приемат заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения;

5. приемат устни и писмени заявления, постъпили в ЦАО и ги регистрират в автоматизираната електронна система и при необходимост насочват устни запитвания на граждани към съответния експерт;

(2) следят 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, която се отразява в АИС.

Раздел II. Информация за административните услуги



Чл. 9. (1) РУО – София-град изготвя и поставя на информационните табла в сградата информация за административните услуги, съгласно Приложение №3 към чл.16, ал. 1 от НАО.

(2) Информацията по Приложение №3 върху информационните табла в административната сграда и върху отличителните знаци на служителите се представя както на български език, така и на английски език.

(3) Информацията по Приложение №3 от НАО за РУО – София-град 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. 10. (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. Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УПЗ). (2133)
3. Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП2). (2134)
4. 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)
5. 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)
6. Удостоверение за признаване на квалификационни кредити (2826)
7. 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)
8. 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 № 15 от 22 юли 2019 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. 11. (1) Административното обслужване в РУО – София-град се осъществява при спазване на задължителни стандарти за качество:

1. За улесняване на процеса на административно обслужване в РУО – София-град то се организира чрез ЦАО. Местонахождението на ЦАО е обявено на входните табели, на интернет сайта на РУО – София-град и на всички придружаващи административното обслужване документи.
2. За предоставяне на качествено административно обслужване, е улеснен достъпът до ЦАО, адаптирано и обособено е приемно пространство, с осигурени места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания и намалена подвижност, родители или придружители на малки деца, включително с поставено бюро на входа с телефон и телефонен указател, рампа и асансьор. Обособеното за граждани пространство е с осигурена възможност за достъп до тоалетна и достъп до питейна вода.
3. За предоставяне на качествено административно обслужване, на информационните табла, на сайта на РУО – София-град се поддържа актуална информация за организацията, реда и достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване, работното време, за местата за заявяване и получаване на документи, данни и информация за местата за плащане по банков път или чрез ПОСК-терминал.
4. стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка; В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, е осигурена възможност за ползване на безплатен достъп до интернет
5. При изпълнение на служебните си задължения служителите в ЦАО и всеки служител в РУО – София-град носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи;
6. При водене на телефонни разговори служителите от РУО – София-град се идентифицират чрез собствено и фамилно име, като съобщават отдела, към който принадлежат.
7. За предоставяне на качествено административно обслужване, служителите от РУО – София-град използват задължителните реквизити за учтивост, изчерпателност и професионализъм в отговора, при комуникацията със заинтересованите страни.

8. За предоставяне на качествено административно обслужване, на сайта на РУО – София-град информацията е организирана в раздел "Административно обслужване" по реда на чл. 40 от Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги (НОИИСРЕАУ) и идентична с информацията на информационните табла.
9. За предоставяне на качествено административно обслужване на интернет сайта на РУО – София-град е организирана система от "Най-често срещани въпроси и отговори" по административни услуги и процедури, която подпомага и насочва потребителите за процеса на обслужване, необходими документи, начини на подаване и получаване на документи, начини на плащане и други.
10. За подобряване на процеса за качествено административно обслужване, срокът за отговор на устни запитвания от общ характер (които информират и консултират) е до 20 минути, постъпили на хартиен носител в ЦАО, по пощата, по електронна поща или чрез Системата за сигурно електронно връчване е до 5 работни дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган в едномесечен срок от постъпването му.
11. За подобряване на процеса за качествено административно обслужване, времето за чакане при получаване и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване е не повече от 20 минути.
12. За подобряване на процеса за качествено административно обслужване и намаляване на броя посещения на потребителя на място в ЦАО, се предоставя изчерпателна информация и всички заявления/ искания, предложения, сигнали и жалби, включително възможност за извършване на плащане чрез ПОС-терминал, в рамките на едно посещение за обслужване за приемане на едно заявление/искане едно гише, за получаване на резултата по едно заявление/искане – от едно гише.
13. За подобряване на процеса за качествено административно обслужване са въведени опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри: с лесно и опростено попълване от потребителите; стандартизиран използване на шрифт, достатъчно място за нанасяне на данни; и без излишна информация по отношение на предоставяната административна услуга и/ или за изпълнението на определена административна процедура или по отношение на информация, която може да бъде набавена по служебен път.

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

Чл. 12. (1) РУО – София-град приема Харта на клиента, която публикува и в интернет страницата си, на информационните табла, разпространява по информационните си канали.

(2) Стандартизираната харта на клиента включва начинът, по който заинтересованите страни могат да постъпят, ако не са удовлетворени от обслужването и/или организацията на работа, включително възможностите за конкретна реакция и възможностите да подадат сигнал, предложение или жалба във връзка с административното обслужване.

Чл. 13. РУО – София-град поддържа постоянен открит диалог със заинтересованите страни, в който се вземат предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за неговото подобряване.

Чл. 14. (1) РУО – София-град отчита състоянието на административното обслужване в чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър.

(2) Служители от отдел „АПФСИО”, чиито задължения са определени по длъжностна характеристика, попълват и публикуват данните в Административния регистър на ИИСДА.

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

Раздел II. Методи за обратна връзка в РУО – София-град и измерване на удовлетвореността на потребителите

Чл. 15 (1) Обратната връзка в РУО – София-град за измерване на удовлетвореността на заинтересованите страни се осъществява чрез 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;

(2) За прилагането на методите за обратна връзка и начините за тяхното използване и прилагане в РУО – София-град се ръководи от Методологията по чл. 25. от НАО чрез прилагане на вътрешна процедура.



(3) Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на заинтересованите страни, се обсъжда с тях и се оповестява веднъж годишно.

(4) РУО – София-град предприема действия за подобряване на административното обслужване в резултат на информацията по чл. 3.

(5) РУО – София-град изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година във връзка с чл. 3, който публикува на своя сайт ежегодно до 1 април.

КООРДИНАЦИЯ, КОНТРОЛ И САНКЦИИ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 16. Всяко физическо, юридическо лице, служител от образователна институция или служител на РУО – София-град могат да подават сигнал за констатирани действие или бездействие и никой не може да бъде преследван само заради подаването на сигнала си.

Чл. 17. В РУО – София-град е изградена система за подаване на сигнали и жалби за корупционно поведение на служители, както следва:

1. В писмен вид – чрез лицензиран пощенски оператор, на място в РУО – София-град (в центъра за административно обслужване); в специалната пощенска кутия за подаване на сигнали, поставени на входовете на IV и V етаж.
2. В електронен вид: на официалната електронна поща по електронна поща: rio_sofia_grad@mon.bg, чрез системата за сигурно електронно връчване.
3. Устно - на телефона за контакт: 02 935 6050 или лично, в определеното приемно време на началника на РУО – София-град.

Чл. 18. (1) Получените сигнали по чл. 17, т. 1 се регистрират в автоматизираната информационна система на РУО – София-град.

(2) За получените сигнали по чл. 17, т. 2 се съставя протокол от длъжностното лице, приело сигнала, в който в писмен вид се представя същността на сигнала.

(3) Протоколите по ал.2 се подписват от длъжностното лице, приело сигнала и се завеждат в автоматизираната информационна система на РУО – София-град.

ИДЕНТИФИЦИРАНЕ НА ПОДЛЕЖАЩИТЕ НА РАЗГЛЕЖДАНЕ СИГНАЛИ И ЖАЛБИ



Чл. 19. (1) Началникът на РУО – София-град извършва предварителен преглед на документите и определя дали предметът на документа е от компетентността на РУО – София-град.

(2) Ако бъде констатирано, че документът не е от компетентността на РУО – София-град, то той се препраща по компетентност до съответната администрация и писмено се уведомява жалбоподателя.

(3) Ако бъде констатирано, че документът съдържащ сигнал/ жалбата не е подписан и е анонимен, то той се оставя без разглеждане.

(4) Ако бъде констатирано, че предметът на документа е от компетентността на РУО – София-град, същият с резолюция се предоставя на съответния началник на отдел за разкриване на процедура за разглеждане.

ПРОЦЕДУРИ ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА СИГНАЛИ И ЖАЛБИ

Чл. 20. Процедурата за разглеждане на сигнал /жалба започва с изготвяне на проект на заповед за назначаване на комисия за разглеждане на жалбата/ сигнала;

Чл. 21. Началникът на РУО – София-град определя със заповед за всеки конкретен случай, служител/и от съответния отдел, които ще участват в разглеждането на сигнала/ жалбата.

Чл. 22. Комисията за разглеждане на жалбата/ сигнала събира, обобщава и анализира всички необходими доказателства (вкл. изисква писмени доказателства от проверявания) за изясняване на обстоятелствата по сигнала/ жалбата.

(2) След събиране на всички доказателства се съставя констативен протокол, към който се прилагат всички събрани доказателства. Протоколът се подписва от членовете на комисията и проверявания.

Чл. 23. Комисията по чл. 22 представя доклад с приложения протокол и събраните доказателства по чл. 22, ал. 2 на началника на РУО – София-град след съгласуване със съответния началник на отдел.

Чл.24. (1) Началникът на РУО – София-град се произнася с Решение в двумесечен срок от постъпването на сигнала/ жалбата.

(2) Копие от решението на началника на РУО – София-град се изпраща до жалбоподателите с обратна разписка, чрез системата за сигурно електронно връчване или лично.

(3) На всички сигнали, без анонимните или сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години, се отговаря в сроковете, предвидени в глава VIII от АПК.

(4) Сигнали/ жалби, подадени повторно по въпрос, по който има решение, не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.

(5) Решението, постановено по подаден сигнал/ жалба, не подлежи на обжалване.

ПРЕДЛОЖЕНИЯ. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 25. (1) По реда на тази глава се разглеждат предложенията, подадени до РУО – София-град.

(2) Предложения могат да се правят за усъвършенстване на организацията и дейността на РУО – София-град или за решаване на други въпроси в рамките на компетентността на РУО – София-град.

Чл. 26. Всеки гражданин или организация, както и омбудсманът, може да подава предложение.

Чл. 27. Предложенията, които са подадени до некомпетентен орган, се препращат не по-късно от 7 дни от постъпването им на компетентните органи, освен когато има данни, че въпросът вече е отнесен и до тях. За препращането се уведомява направилia предложението или сигнала.

РЕШЕНИЕ

Чл. 28. (1) Решението по предложението се взема най-късно два месеца след неговото постъпване и се съобщава в 7-дневен срок на подателя.

(2) Когато е необходимо по-продължително проучване, срокът за отговора може да бъде продължен от по-горестоящия орган до 6 месеца, за което се съобщава на подателя.

(3) Решението, постановено по направено предложение, не подлежи на обжалване.

Чл. 28. За неуредените въпроси се прилагат разпоредбите на Административно-процесуалния кодекс и/ или други разпоредби на приложимите съответно нормативни актове.



Контрол във връзка с административното обслужване

Чл. 29. 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. 30. 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. 31. Контролът във връзка с административното обслужване се извършва от началниците на отдели.

Преходни и Заключителни разпоредби

§ 1. Контролът по изпълнението на Правилата се възлага на началника на отдел АПФСЮ.

§ 2. Неразделна част от настоящите правила са Харта на клиента.

§ 3. Изменението и допълнението на тези правила се извършва по реда на тяхното приемане.

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