



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на образованието и науката
Регионално управление на образованието – Ловеч

*Утвърдени със Заповед
№ РД – 10 -357/24.07.2026 г.*

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА

**ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В
РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО – ЛОВЕЧ**



Глава първа.

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. (1) Вътрешните правила за административно обслужване регламентират процеса на предоставяне на административни услуги от Регионално управление на образованието – Ловеч (РУО – Ловеч), регулират взаимодействието на служителите при осъществяване на административното обслужване, последователността на извършваните от тях действия, внедряването и прилагането на различни начини на плащане, информирането и насърчаването на потребителите за използването им и извършването на контрол на тези дейности. С настоящите правила се регламентира организацията на административното обслужване в синхрон и координация с Правилата за Вътрешния трудов ред на РУО – Ловеч.

(2) С правилата се уреждат правата и задълженията на служителите, начините на взаимодействие и обмяна на информация при предоставяне на услуги от РУО – Ловеч на физическите и юридическите лица.

(3) С Вътрешни правила за регистриране, разглеждане и произнасяне по предложения и сигнали, постъпили в РУО – Ловеч, по реда на АПК се регламентира подаването и разглеждането на постъпили жалби, сигнали и предложенията, по повод осъществяване на административното обслужване.

(4) С отделни вътрешни правила се регламентира редът за предоставяне на достъп до обществена информация по реда на Закона за достъп до обществена информация.

Чл. 2. Целта на настоящите правила е постигане на организация и изпълнение на качествено административното обслужване при спазване на изискванията Административнопроцесуалния кодекс, на Закона за администрацията, Наредба за административното обслужване, Наредбата за административния регистър и други приложими законови и подзаконови нормативни актове, както и да се гарантират:

- Равен достъп до административните услуги;
- Различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;
- Любезно и отзивчиво отношение;
- Надеждна обратна връзка;
- Непрекъснато подобряване качеството на предоставяните услуги.

Чл. 3. (1) 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 и за осъществяване на административно обслужване;
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.

(2) С оглед на функционалната си специфика РУО – Ловеч прилага и вътрешни критерии за качество на административното обслужване:

1. вежливо, любезно и отзивчиво отношение към потребителите;
2. използване на ясен и точен български книжовен език;
3. конфиденциалност към жалбите и поставените въпроси;
4. равнопоставеност на всички потребители чрез предоставяне на еднакъв достъп до услугите;
5. предоставяне на ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация за решаване проблема на всеки потребител;
6. прозрачност на административното обслужване;
7. коректност относно спазването на сроковете за извършване на всяка административна услуга;
8. постигане на професионализъм в работата;
9. безпристрастност, обективност и честност при извършване на административната услуга;
10. противодействие на корупционни прояви и други неправомерни действия;

11. избягване на конфликтни ситуации, а при възникването им - запазване на спокойствие и прилагане на умения за преодоляването им;
12. стремеж към търсене на алтернативно решение на проблема на потребителя.

Чл. 4. (1) „Административно обслужване“ е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на администрацията и от организации, предоставящи обществени услуги.

(2) „Административна услуга“ е:

- а) издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;
- б) издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;
- в) извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;
- г) 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;
- д) експертизите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията на държавен орган или от овластена организация.

Глава втора.

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I

Център за административно обслужване

Чл. 5. (1) Административното обслужване се извършва в Център за административно обслужване (ЦАО) на РУО – Ловеч от служител на длъжност „Технически сътрудник-касиер“ в отдел „Административно-правно, финансово-стопанско и информационно обслужване“ при непосредственото сътрудничество със служителите от общата и от специализираната администрация в РУО – Ловеч, съответните институции и организации при извършване на комплексно административно обслужване.

(2) Работното място на служителя на длъжност „Технически сътрудник-касиер“ се намира в сградата ползвана от РУО – Ловеч, на адрес: гр. Ловеч, ул. „Търговска“ № 43, етаж 10, стая 1008, обозначено с указателни табели, които ориентират и информират потребителите за местонахождението на ЦАО, за организацията на обслужването, включително работното време, местата за заявяване и получаване на документи, местата за плащане (банка, ПОС терминално устройство) и други във връзка с организацията на обслужването.

(3) Достъпът до Центъра административно обслужване е всеки работен ден, с непрекъснато работно време от 9,00 до 17,30 часа. 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.

(4) Работният график на служителя „Технически сътрудник-касиер“ е всеки работен ден от 9,00 до 17,30 часа с обедна почивка от 12:30 часа до 13:00 часа. През времето, в което служителят ползва обедна почивка или е в законоустановен отпуск, административното обслужване в ЦАО се извършва от служител на длъжност „Главен специалист – човешки ресурси“, а при негово отсъствие от служител на длъжност - старши експерт по анализ на информацията.

(5) Техническият сътрудник-касиер ползва обедна почивка от 12:30 часа до 13:00 часа, а лицето осигуряващо заместването от 13:00 часа до 13:30 часа по начин осигуряващ непрекъснато административно обслужване за външни лица във времеви интервал по ал. 3.

Чл. 6. (1) Технически сътрудник-касиер чрез 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 заявлението/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 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.

Чл. 7. (1) Информация за предоставяните от РУО – Ловеч услуги може да бъде получена от Центъра за административно обслужване, по телефона, от интернет страницата на РУО – Ловеч на адрес: <http://ruo-lovech.bg> , информационно табло в РУО – Ловеч, Регистъра на административните услуги.

(2) Образци на заявления/искания за административни услуги се предоставят в ЦАО в РУО – Ловеч: гр. Ловеч, ул. „Търговска“ № 43, ет. 10, както и на интернет страницата на РУО – Ловеч в секция „Административно обслужване“.

(3) На информационните табла в административната сграда на РУО – Ловеч и на интернет страницата се поставя информация за предоставяните услуги съгласно чл. 25 от Наредба за административния регистър (НАР).

(4) Информацията по чл. 25 от НАР се актуализира в 7-дневен срок, а за другите данни, свързани с административното обслужване – в минимално необходимия технологичен срок от обнародването на промените в нормативните актове или влизане в сила на вътрешните правила.

(5) Организацията по актуализацията и подготовката на информацията, при промяна на нормативните изисквания в съществуващите видове образци на формуляри, е задължение на служителите от отдел АПФСНО. При необходимост служителите от отдел ОМДК оказват съдействие за изготвяне на информацията и образците.

Раздел II

Предоставяне на административни услуги

Чл. 8 . (1) Заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, жалби и протести, сигнали, предложения и похвали се подават лично или чрез упълномощен представител в Центъра за административно обслужване, чрез лицензиран пощенски оператор, по електронната поща на РУО – Ловеч.

(2) Искането за предоставяне на административна услуга се подава писмено или устно, като заявителят избира формата и начина на заявяване, съобразно обявените за конкретната услуга начини. Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило.

(3) Писменото заявяване на административните услуги се извършва:

1. на място в Центъра за административно обслужване (ЦАО) - всеки работен ден от 9:00 до 17:30 часа без прекъсване;
2. по пощата (лицензиран пощенски оператор);
3. по електронна поща – за услугата „Предоставяне на достъп до обществена информация“;
4. чрез Платформата за достъп до обществена информация;
5. чрез Системата за сигурно електронно връчване;
6. чрез Единния портал за достъп до електронни административни услуги;

(4) Подадените заявления/искания, жалби и протести, сигнали, предложения и похвали се завеждат в деловодната система на РУО – Ловеч.

(5) Устни искания се приемат в ЦАО в рамките на работното време - всеки работен ден от 9:00 до 17:30 часа без прекъсване.

(6) Исканията, подадени по пощата, по електронна поща или електронна платформа преди изтичане на даден срок, макар и извън работното време, се смятат подадени в срок. В последния случай сроковете за вземане на решение започват да се броят от следващия работен ден.

(7) Анонимни предложения или сигнали, както и сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години се регистрират, но по тях не се образува административно производство.

(8) Когато е необходимо, предложението или сигналът да се подаде писмено или да отговаря на определени изисквания, на подателя се дават съответни разяснения.

(9) 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 и заявление за признаване на завършени етапи на училищно обучение или степени на образование и професионална квалификация по документи, издадени от училища на чужди държави се подават по формуляри по образец /заявления/.

(10) Заявление по образец за признаване на квалификационни кредити се подава от педагогическия специалист всяка календарна година от 1-во до 10-то число на м. февруари и от 1-во до 10-то число на м. юли.

(11) Началникът на РУО – Ловеч или държавен служител от РУО – Ловеч, определен по съответния ред да изпълнява неговите правомощия разпределя документите за изпълнение от служителите на РУО – Ловеч чрез писмена резолюция.

Чл. 9 . (1) При приемане на заявление за извършване на административна услуга техническият сътрудник - касиер:

1. Предоставя на потребителите необходимите за попълване формуляри в зависимост от исканата услуга и дава указания за попълването им, ако това се налага.

2. Проверява дали към заявлението са приложени всички документи, описани в него, които се изискват за извършването на съответната административна услуга.

3. Ако документацията не е непълна, дава указания на потребителя за изправяне на непълнотите и му предоставя възможност да я окомплектова и внесе в необходимия обем и вид.

Чл. 10. Заявителите следва да заплатят дължимите такси преди предоставяне на услугата. Таксата може да се заплати :

- на ПОС терминално устройство в ЦАО;
- по безкасов път по банковата сметка на РУО – Ловеч.

Чл. 11. (1) При приемането на новопостъпил документ техническият сътрудник-касиер го завежда в информационната деловодна система Eventis на РУО – Ловеч, с което се образува служебна преписка. На заявителя се предоставя входящ номер.

Чл. 12. (1) Движението на преписката и приключването ѝ се извършва съгласно утвърдените Вътрешни правила за оборота на електронни документи и документи на хартиен носител в Регионално управление на образованието – Ловеч.

(2) Актовете и отказите за издаване на актове се съобщават по реда на Административнопроцесуалния кодекс.

(3) 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.

(4) При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор цената на пощенската услуга се заплаща от заявителя при доставяне на пратката.

Чл.13. (1) При заявяване на услугата или до издаване на ИАА заявителят може да предостави информация за наличие на персонален профил, регистриран в Системата за сигурно електронно връчване, електронен адрес съгласно Закона за електронното управление, мобилен или стационарен телефонен номер или факс - ако разполага с такива.

(2) Организациите и адвокатите, участници в производствата, задължително трябва да посочват електронен адрес съгласно Закона за електронното управление за призоваване и получаване на документи и съобщения.

Чл.14. (1) Издаденият административен акт се изпраща съобразно посочения предпочитан начин от заявителя, ако това е технически възможно.

(2) Задължение да изпратят готовия административен акт имат:

- технически сътрудник-касиер – при заявено получаване на място в ЦАО, чрез лицензиран пощенски оператор или електронна поща;
- съответният оправомощения служител с предоставено право на достъп - при заявено получаване чрез Системата за сигурно електронно връчване, Единния портал за достъп до електронни административни услуги или Платформата за достъп до обществена информация.

(3) В случай, че в заявлението липсва отбелязване, съобщаването се извършва по един от начините определен в АПК.

(4) Ако готовият административен акт не е потърсен в срок до 1 година от изготвянето му, той се предава за съхранение в архива на РУО – Ловеч.

Чл. 15. (1) Гражданите и организациите се представляват по закон и по пълномощие по реда на Граждански процесуален кодекс (ГПК).

(2) При внасяне на документи от упълномощено лице, към тях се прилага и пълномощно в оригинал при съблюдаване на изискванията на ГПК. В случай, че упълномощеното лице желае да приложи към документите копие на пълномощното, следва да се представи оригиналът на същото за сверка.

Чл. 16. За формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъци в тях, препращането на компетентен орган, сроковете за издаване на индивидуални административни актове и за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актове във връзка с административното обслужване, се прилагат правилата в дял втори на АПК, доколкото в друг закон не са предвидени специални изисквания.

Раздел III

Служебно начало

Чл. 17. (1) РУО – Ловеч извършва административно обслужване като осигурява по служебен път документи, които са необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, включително като вътрешни електронни услуги, които се предоставят по реда, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(2) Когато е предвидено в закон РУО – Ловеч 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.

(3) РУО – Ловеч извършва комплексно административно обслужване при техническа възможност за това със съдействието на съответните институции и организации при спазване законодателството в Република България.

(4) Искане, което се отнася за комплексно административно обслужване, подадено до РУО – Ловеч се разглежда по реда на АПК, Раздел II „а“ от Наредба за административното обслужване и други нормативни документи, относими към конкретния случай.

Раздел IV

Информация за административното обслужване

Чл. 18. (1) РУО – Ловеч осигурява задължителна информация относно всяка една от предоставяните услуги съгласно чл. 16 от Наредбата за административното обслужване, която се обявява по реда на чл. 28, ал. 2 от АПК и в Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията.

(2) Информацията върху указателните табели в административната сгради и върху отличителните знаци на служителите се представя както на български, така и на английски език, а при възможност – и на друг от официалните езици на Европейския съюз.

(3) Администрацията осигурява възможност за потребителите да получат информация за административното обслужване, включително информацията по чл. 16, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване, както и да комуникират по телефона по въпроси от компетентността на ЦАО, и създава възможност да бъдат обслужени по телефон в рамките на обявеното работно време.

(4) Комуникацията с потребителите при осъществяване на функциите на звеното при предоставянето на информация за административно обслужване и при осъществяването на административно обслужване се извършва писмено, включително по електронен път, и устно, включително по телефон.

Раздел V

Видове административни услуги

Чл. 19. Съгласно Регистъра на административните услуги РУО – Ловеч предоставя следните административни услуги:

1. Уникален идентификатор № 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;

2. Уникален идентификатор № 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;

3. Уникален идентификатор № 2826 - Издаване на удостоверение за признаване на квалификационни кредити;

4. Уникален идентификатор № 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,

5. Уникален идентификатор № 2134 - Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП-2)

6. Уникален идентификатор № 2133 - Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП-3),

7. Уникален идентификатор № 2 - Предоставяне на достъп до обществена информация.

8. Уникален идентификатор № 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.

Чл. 20 При настъпили нормативни изменения, налагащи предоставянето на нова услуга се изготвя доклад до началника на РУО – Ловеч от старши юрисконсулт в РУО – Ловеч с изложени мотиви. След одобрение на доклада заявката за вписване на услугата в Административния регистър се подава от оправомощените длъжностни лица. Промяна в информацията или заличаване на вписана в Административния регистър услуга, които произтичат от нормативен акт или вътрешни правила, се отразяват без да е необходим доклад до началника на РУО – Ловеч.

Раздел VI

Процедура за достъп до данни от регистри на държавната администрация, присъединени към средата за междурегистров обмен REGIX

Чл. 21. 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. 22. (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. 23. (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(Приложение №1).

Чл. 24. (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.

Глава трета.

ПОПРАВКА НА ОЧЕВИДНА ФАКТИЧЕСКА ГРЕШКА

Чл. 25. (1) Очевидни фактически грешки, допуснати в административния акт, се поправят и след изтичане на срока за обжалване, служебно или по заявление на заинтересовано лице.

(2) Заинтересуваното лице или лице, упълномощено от него, подава заявление до началника на РУО – Ловеч.

(3) В случай, че производството се инициира служебно, заинтересованото лице се уведомява.

(4) Със заявлението или в по-късен момент заинтересованото лице може да поиска и предварително изпълнение на акта за поправка на очевидната фактическа грешка.

Чл. 26. (1) За допускане поправката на очевидна фактическа грешка се издава заповед от началника на РУО – Ловеч, в която се посочват верните данни, които следва да бъдат вписани в административния акт. Заповедта се връчва на заинтересованото лице.

(2) Заповедта за поправка на издадения документ подлежи на обжалване по реда на АПК. След влизането му в сила заинтересованото лице връща оригинала на издадения документ и му се издава нов, а върнатият се унищожава. Новият документ може да се издаде и преди изтичане на срока за обжалване, ако е допуснато предварително изпълнение.

(3) Върнатият сгрешен документ се унищожава от служителите, отговорни за изпълнението на преписката. За унищожаването се съставя протокол.

Глава четвърта.

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. 27. (1) Административното обслужване в РУО – Ловеч се осъществява при задължително спазване на общите стандарти за качество на административното

обслужване, които са описани по съдържание и смисъл в приложение № 7 към чл. 20, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване, както следва:

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, включително по телефона;
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

Чл. 28. РУО – Ловеч прилага следните собствени стандарти за качество:

1. Стандарт за местоположение на Центъра за административно обслужване (ЦАО): центърът за административно обслужване и/или служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, се разполагат в сграда, намираща се на комуникативно място, в централните зони на населеното място, която е достъпна с най-малко два вида обществен транспорт.

2. Стандарт за паркинг: пред или в непосредствена близост до ЦАО са осигурени места за паркиране на леки автомобили, включително за хора с увреждания; местата за хора с увреждания са обозначени със съответния знак.

3. Стандарт за допълнителни удобства: в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, са осигурени следните допълнителни удобства – места за сядане за всички потребители – посетителски столове, обособено място за консултации на потребители – две маси с минимум две места за сядане, тоалетни.

4. Стандарт за допълнителен вид техническо оборудване: в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, е наличен достъп до мултифункционално устройство с възможност за принтиране и копиране.

5. Стандарт за служители, изпълняващи функции по насочване на потребителите и оказващи съдействие и помощ при попълване на документи: в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, присъства служител, който: насочва потребителите, предоставя им обща информация за обслужването и им оказва при необходимост помощ при попълване на заявления/искания.

6. Стандарт за проактивно информиране на потребителя за резултата от услугата: администрацията по своя инициатива уведомява потребителите по електронен адрес, по телефон или по друг начин за статуса на разглежданото заявление/искане, включително за издаден акт, съответно за готов резултат от услугата, в т.ч. и при предсрочно издаване/предоставяне.

7. Стандарт за организация на административното обслужване на принципа "едно гише".

Чл. 29 . РУО – Ловеч използва автоматизирана деловодна информационна система Eventis с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за осъществяване на административно обслужване.

Чл. 30 . Началникът на РУО – Ловеч утвърждава Харта на клиента, която се публикува на интернет страницата на РУО – Ловеч и се поставя на достъпно и видно място в ЦАО. Хартата на клиента се разработва при спазване на чл. 21 от НАО.

Чл. 31. РУО – Ловеч поддържа постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса 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. 32. (1) РУО – Ловеч отчита състоянието на административното обслужване веднъж годишно чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър.

(2) Началникът на РУО – Ловеч определя със заповед служителите, които подават и обобщават информацията и попълват и публикуват данните в ИИСДА в съответствие с необходимата информация, определена от администрацията на Министерския съвет.

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

Чл. 33. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставените услуги.

Чл. 34. (1) Контролът по спазването на правилата за административно обслужване и утвърдените стандарти от служителите се осъществява от началника на РУО – Ловеч и началниците на отдели.

(2) Сроковете за предоставяне на административни услуги задължително се отчитат и контролират чрез АИС.

(3) Изпълнението на възложените задачи, свързани с административно обслужване и утвърдените стандарти, задължително се отчита при ежегодното оценяване на изпълнението на длъжността от служителите.

Чл. 35. РУО – Ловеч осигурява повишаване на професионалната квалификация на служителите за подобряване на административното обслужване.

Раздел II

Методи за обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите

Чл. 36. (1) РУО – Ловеч създава възможност за обратната връзка от потребителите чрез използване и прилагане на следните методи: анкетни проучвания, провеждане на консултации със служителите, извършване на наблюдения по метода „таен клиент“, анализ на предложения, сигнали, похвали, анализ на медийни публикации.

(2) РУО – Ловеч периодично изследва и анализира резултатите от обратната връзка от потребителите и управлява удовлетвореността им от качеството на административното обслужване.

(3) За обратна връзка от потребителите за тяхната удовлетвореност при осъществяване на административното обслужване се използва метода на анкетното проучване – попълване на място в Центъра за административно обслужване на РУО – Ловеч на Акетна карта за проучване мнението на гражданите относно административното обслужване в РУО – Ловеч и пускане в нарочно определена и обозначена за това кутия на етажа на административната сграда на РУО – Ловеч с надпис „Предложения, мнения и препоръки относно административното обслужване в РУО – Ловеч“.

(4) Периодичността на отваряне на кутията за „Предложения, мнения и препоръки относно административното обслужване в РУО – Ловеч“ намираща се в Центъра за административно обслужване на РУО – Ловеч и преглед на пуснатите анкети се извършва един път месечно – всяка последна седмица на месеца. Отварянето на кутията се извършва от комисия, определена със заповед на началника на РУО – Ловеч. След отваряне на кутията се изготвя протокол за постъпилите предложения, мнения и препоръки.

(5) Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъждат и консултират с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с представителите на гражданското.

(6) В резултат на получената, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

(7) Всяка година до 1 април РУО - Ловеч изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на интернет страницата на съответната администрация.

(8) Данните в доклада следва да бъдат представени по достъпен и директен начин, без излишни подробности и технически детайли.

(9) Осигурено е от началника на РУО – Ловеч приемно време за организации и граждани, всеки петък от 9:00-13:00 часа и от 13:30-17:30 часа.

Чл. 37. На етажа на административната сграда на РУО – Ловеч е поставена кутия за предложения и сигнали. Постъпилите в нея предложения и сигнали се изваждат и регистрират периодично, един път месечно – всяка последна седмица на месеца. Отварянето на кутията се извършва от комисия, определена със заповед на началника на РУО – Ловеч. След отваряне на кутията се изготвя протокол за постъпилите предложения и сигнали.

Глава четвърта.

КОНТРОЛ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 38. Контролната дейност във връзка с извършването на административното обслужване и административните услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставените услуги.

Чл. 39. 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. 40. Контролът по чл. 37 се извършва от началника на отдел АПФСИО.

Заключителни разпоредби

§ 1. Вътрешните правила се приемат на основание чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията и чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване във връзка с АПК.

§ 2. Настоящите Вътрешни правила за административното обслужване в РУО – Ловеч влизат в сила от датата на утвърждаването им от началника на РУО – Ловеч и изменят в частта по т. 1 от Заповед № РД-10-236/23.07.2020 г., изменена със Заповед № РД-10-136/19.04.2022 г., изменена със Заповед № РД-10-221/08.06.2022 г., изменена със Заповед № РД-10-278/12.07.2022 г., изменена със Заповед № РД-10-349/15.09.2022 г., изменена със Заповед № РД-10-278/25.06.2024 г. на началника на РУО – Ловеч.

§ 3. Неразделна част от настоящите правила са Харта на клиента и Образец на заявление за предоставяне на достъп до регистрите и базите данни в Системата за обмен на справочна и удостоверителна информация - Приложение № 1.

§ 4. Неразделна част от настоящите правила са:

Услуга 1647 – Образец на заявление за издаване на уверение за признаване на завършен клас, завършен първи гимназиален етап или завършен XII клас и на основно образование и професионална квалификация по документи, издадени от училища на чужди държави или от училище от системата на Европейските училища, което се издава, за да послужи при кандидатстване за придобиване на правоспособност за управление на моторно превозно средство /МПС/,

Услуга 1647 – Образец на протокол за приемане на устно заявление за признаване на завършен клас, завършен първи гимназиален етап или завършен XII клас и на основно образование и професионална квалификация по документи, издадени от училища на чужди държави или от училище от системата на Европейските училища, което се издава, за да послужи при кандидатстване за придобиване на правоспособност за управление на моторно превозно средство /МПС/,

Услуга 1647 – Информация за издаване на издаване на уверение за признаване на завършен клас, завършен първи гимназиален етап или завършен XII клас и на основно образование и професионална квалификация по документи, издадени от училища на чужди държави или от училище от системата на Европейските училища, което се издава, за да послужи при кандидатстване за придобиване на правоспособност за управление на моторно превозно средство /МПС/,

Услуга 916 – Образец на заявление за издаване на удостоверение за признаване на завършен период или клас за класовете от VII до XII включително, на първи гимназиален етап от средната степен на образование или на основно образование и професионална квалификация по документи, издадени от училища на чужди държави или от училище от системата на Европейските училища,

Услуга 916 – Образец на протокол за приемане на устно заявление за признаване на завършен период или клас за класовете от VII до XII включително, на първи гимназиален етап от средната степен на образование или на основно образование и професионална квалификация по документи, издадени от училища на чужди държави или от училище от системата на Европейските училища,

Услуга 916 – Информация за издаване на удостоверение за признаване на завършен период или клас за класовете от VII до XII включително, на първи гимназиален етап от средната степен на образование или на основно образование и професионална квалификация по документи, издадени от училища на чужди държави или от училище от системата на Европейските училища,

Услуга 2870 – Образец на заявление за издаване на дубликат на удостоверение или уверение за признаване на завършен клас, завършен първи гимназиален етап или завършен XII клас и на основно образование и професионална квалификация по документи, издадени от училища на чужди държави или от училище от системата на Европейските училища,

Услуга 2870 – Образец на протокол за приемане на устно заявление за издаване на дубликат на удостоверение или уверение за признаване на завършен клас, завършен първи

гимназиален етап или завършен XII клас и на основно образование и професионална квалификация по документи, издадени от училища на чужди държави или от училище от системата на Европейските училища,

Услуга 2870 – Информация за издаване на дубликат на удостоверение или уверение за признаване на завършен клас, завършен първи гимназиален етап или завършен XII клас и на основно образование и професионална квалификация по документи, издадени от училища на чужди държави или от училище от системата на Европейските училища,

Услуга 2826 – Образец на заявление за издаване на удостоверение за признаване на квалификационни кредити,

Услуга 2826 – Образец на протокол за приемане на устно заявление за издаване на удостоверение за признаване на квалификационни кредити,

Услуга 2826 – Информация за признаване на квалификационни кредити на педагогическите специалисти,

Услуга 2134 – Образец на заявление за издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП-2),

Услуга 2134 – Образец на протокол за приемане на устно заявление за издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП-2),

Услуга 2133 и 2134 – Информация за издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП-2) и за издаване на удостоверение за осигурителен (трудов) стаж (УП-3),

Услуга 2133 – Образец на заявление за издаване на удостоверение за осигурителен (трудов) стаж (УП-3),

Услуга 2133 – Образец на протокол за приемане на устно заявление за издаване на удостоверение за осигурителен (трудов) стаж (УП-3),

Услуга 2875 – 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,

Услуга 2875 – 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,

Услуга 2875 – Информация 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,

Образец на Анкетна карта за проучване мнението на гражданите относно административното обслужване в РУО – Ловеч,

Образец на Протокол за документиране от служител на РУО – Ловеч на разпозната обратна връзка от потребител.

§ 5. Изменението и допълнението на правилата се извършва по реда на приемането им.

§ 6. За неуредените в настоящите правила въпроси се прилагат разпоредбите на Закона за администрацията, Наредбата за административното обслужване, АПК, ПУФРУО и други нормативни актове.

§ 7. Контрол по изпълнението на Вътрешните правила за административното обслужване в РУО – Ловеч се осъществява от началник на отдел АПФСНО и началник на отдел ОМДК в РУО – Ловеч.