

МИНИСТЕРСТВО НА ОБРАЗОВАНИЕТО И НАУКАТА
РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО – ЛОВЕЧ

УТВЪРДИЛ:

И.Д. НАЧАЛНИК НА РУО – ЛОВЕЧ
ИВАНИЧКА БУРОВСКА

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
В РУО – ЛОВЕЧ

Глава първа.
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Вътрешните правила за административно обслужване регламентират процеса на предоставяне на административни услуги от **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**.

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.

Чл. 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 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.

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) експертните, 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 (каса, банка, ПОС терминално устройство) и други във връзка с организацията на обслужването.

(3) Достъпът до Центъра административно обслужване е всеки работен ден 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 13,00 до 13,30 часа. През времето, в което служителят ползва обедна почивка административното обслужване в ЦАО се извършва от служител на длъжност „Главен специалист – човешки ресурси“.

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

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

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

Чл. 7. (1) Информация за предоставяните от РУО – Ловеч услуги може да бъде получена от Центъра за административно обслужване, по телефона, чрез факс, 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 за предоставяне на административни услуги са на разположение в РУО – Ловеч: гр. Ловеч, ул. „Търговска“ № 43, ет. 10, както и на интернет страницата на РУО – Ловеч в раздел „Административно обслужване“.

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 или по електронната поща на РУО – Ловеч.

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

(3) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, подписан от заявителя и служителя, които го е съставил.

(4) Устните искания се приемат в рамките на работното време на Центъра за административно обслужване.

(5) 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.

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

(7) 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/.

(8) 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.

(9) 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:

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 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 каса в РУО – Ловеч, по банковата сметка на РУО – Ловеч или чрез ПОС-терминално устройство в РУО – Ловеч.

Чл. 11. (1) При приемането на новопостъпил документ техническият сътрудник-касиер поставя печат с входящ номер и дата на получаване, с което се образува служебна преписка, която се завежда в информационната деловодна система на РУО – Ловеч като на заявителя се предоставя входящ номер.

(2) В информационната деловодна система на РУО – Ловеч се отразяват следните факти и обстоятелства: входящ номер, дата, вид на документа, тема на документа.

Чл. 12. (1) Движението на преписката и приключването ѝ се извършва съгласно утвърдените Правила за вътрешния ред в РУО – 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.

(5) В случай, че потребителят е посочил предпочитан начин за получаването на документи и съобщения, същите първоначално се връчват съобразно заявеното желание при техническа възможност за изпълнението му.

Раздел II

Служебно начало

Чл. 13. (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 III

Информация за административното обслужване

Чл. 14. (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.

Чл. 15. Съгласно Регистъра на административните услуги РУО – Ловеч предоставя следните административни услуги:

1. 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. 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. 2826 Издаване на удостоверение за признаване на квалификационни кредити;

4. 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. 2134 Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП-2)

6. 2133 Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП-3),

7. 2 Предоставяне на достъп до обществена информация.

8. 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.

Раздел трети

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

Чл. 16. 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. 17. (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. 18. (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. 19. (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.

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. 20. (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. 21. 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 – столове, мека мебел и др., 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. 22 . РУО – Ловеч използва автоматизирана деловодна информационна система с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за осъществяване на административно обслужване.

Чл. 23 . РУО – Ловеч приема Харта на клиента, която публикува в интернет страницата си.

Чл. 24. 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. 25. (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) Служетелите по ал. 2 отговарят за достоверността на въвежданата информация и за спазването на сроковете за попълване на отчетите в ИИСДА.

Раздел II.

Методи за обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите

Чл. 26. (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 Анкетна карта за проучване мнението на гражданите относно административното обслужване в РУО-Ловеч и пускане в нарочно определена и обозначена за това кутия 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 годишно в края на текущата година.

(5) Консултация между служителите в Центъра за административно обслужване, служителите от специализираната администрация и ръководните за организацията на административното обслужване лица в РУО-Ловеч за дискутиране и обсъждане идентифицираната неформална обратна връзка, дадена от потребителите във връзка с административното обслужване се извършва един път годишно след края на текущата година. Документирането от страна на служителите на разпознатата от тях обратна връзка от потребителите се извършва с протокол.

(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 общество и се оповестяват не по-малко от веднъж годишно.

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

(8) 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.

Глава трета.

КОНТРОЛ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 27. 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. 28. 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. 29. Контролът по чл. 27 се извършва от началника на РУО – Ловеч и началниците на отдели.

Заклучителни 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. на началника на РУО – Ловеч.

§ 3. Неразделна част от настоящите правила са Харта на клиента и Образец на заявление за достъп до данни от регистри/справки/полета в средата за междурегистров обмен - Приложение № 1 към чл. 18, ал. 3.

§ 4. Неразделна част от настоящите правила са приложенията от № 2.1. до № 10.2:

Образец на 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/ Приложение № 2.1.,

Образец на протокол за приемане на устно 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/ - Приложение № 2.2. ,

Информация за издаване на 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 /МПС/ - заявяване на услугата, разглеждане на заявленията, предоставяне на услугата – Приложение № 2.3.,

Образец на заявление за признаване на завършени етапи на училищно обучение или степени на образование и професионална квалификация по документи, издадени от училища на чужди държави – Приложение № 3.1.,

Образец на протокол за приемане на устно заявление за признаване на завършени етапи на училищно обучение или степени на образование и професионална квалификация по документи, издадени от училища на чужди държави – Приложение № 3.2.,

Информация за издаване на удостоверение за признаване на завършени етапи на училищно обучение или степени на образование и професионална квалификация по документи, издадени от училища на чужди държави – заявяване на услугата, разглеждане на заявленията, предоставяне на услугата – Приложение № 3.3.,

Образец на заявление за 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 – Приложение № 4.1.,

Образец на протокол за приемане на устно заявление за 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 – Приложение № 4.2.,

Информация за предоставяне на услугата – издаване на дубликат на удостоверение или уверение – Приложение № 4.3.,

Процедура по предоставяне на услугата – издаване на дубликат на удостоверение или уверение – Приложение № 4.4.,

Образец на заявление за издаване на удостоверение за признаване на квалификационни кредити – Приложение № 5.1.,

Образец на протокол за приемане на устно заявление за издаване на удостоверение за признаване на квалификационни кредити – Приложение № 5.2.,

Информация за признаване на квалификационни кредити на педагогическите специалисти – Приложение № 5.3.,

Вътрешни правила за условията и реда за предоставяне на достъп до обществена информация на Регионално управление на образованието – Ловеч – Приложение № 6.1.,

Образец на заявление за предоставяне на достъп до обществена информация – Приложение № 6.2.,

Образец на протокол за приемане на устно заявление за достъп до обществена информация – Приложение № 6.3.,

Образец на искане за предоставяне на обществена информация от обществения сектор за повторно ползване – Приложение № 6.4.,

Образец на протокол за предоставяне на достъп до обществена информация/за предоставяне на информация за повторно ползване – Приложение № 6.5.,

Информация относно упражняване на правото на достъп до обществена информация в Регионално управление на образованието – Ловеч – Приложение 6.6.,

Образец на заявление за издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП-2) - Приложение № 7.1.,

Образец на протокол за приемане на устно заявление за издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП-2) – Приложение 7.2.,

Информация за издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП-2) и за издаване на удостоверение за осигурителен (трудов) стаж (УП-3) – Приложение № 7.3.,

Образец на заявление за издаване на удостоверение за осигурителен (трудов) стаж (УП-3) – Приложение № 8.1.,

Образец на протокол за приемане на устно заявление за издаване на удостоверение за осигурителен (трудов) стаж (УП-3) – Приложение № 8.2.,

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 – Приложение № 9.1.,

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 – Приложение № 9.2.,

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 – заявяване на услугата, разглеждане на заявленията, предоставяне на услугата – Приложение № 9.3.,

Образец на Анкетна карта за проучване мнението на гражданите относно административното обслужване в РУО-Ловеч – Приложение № 10.1.,

Образец на Протокол за документиране от служител на РУО-Ловеч на разпозната обратна връзка от потребител – Приложение № 10.2.

§ 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 АПФСИО и началник на отдел ОМДК в РУО – Ловеч.