

МИНИСТЕРСТВО НА ОБРАЗОВАНИЕТО И НАУКАТА
РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО – КЮСТЕНДИЛ

2500 Кюстендил, ул. “Демокрация” № 55, тел./ факс 078 550 076, e-mail: io_mon_kst@abv.bg



ХАРТА НА КЛИЕНТА

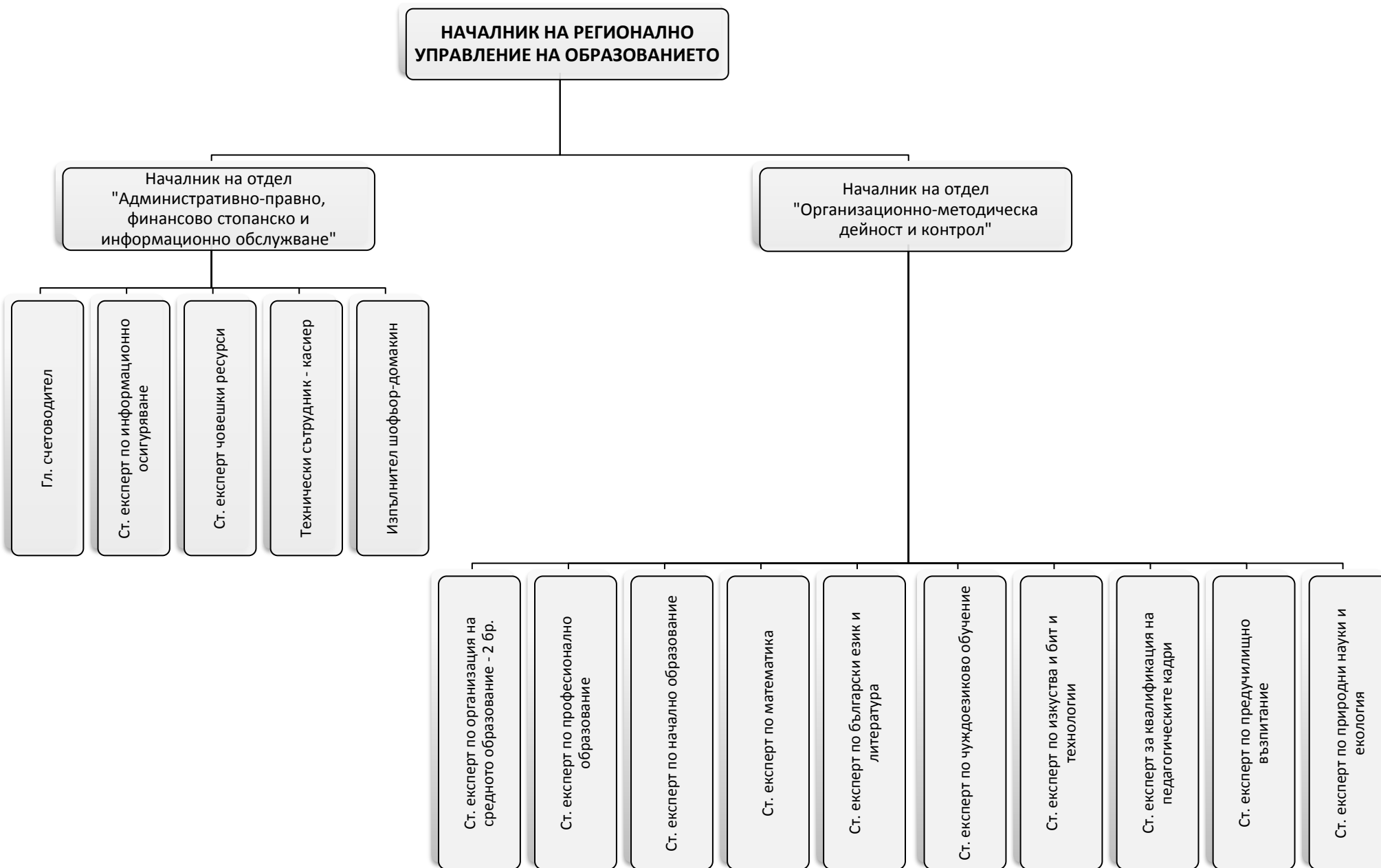
Дейността на Регионалното управление на образованието се основава на принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и координация. Следвайки тези принципи, предлагаме на Вашето внимание настоящата Харта на клиента и стандарти за административното обслужване. Всеки потребител на предоставяните от Регионалното управление на образованието административни услуги ще открие информация за:

1. Административните услуги, извършвани от Регионалното управление на образованието и срока на изпълнение.
2. Общите и собствени стандарти за качествено административно обслужване.
3. Начините за допитване до потребителите за подобряване и отчитане на работата по прилагане на стандартите.
4. Правата на потребителите и организацията.
5. Структура на Регионално управление на образованието.

НОРМАТИВНИ АКТОВЕ, ВЪРХУ КОИТО СЕ БАЗИРА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО - КЮСТЕНДИЛ

- Административно-процесуален кодекс.
- Закон за държавния служител.
- Закон за защита на личните данни.
- Закон за народната просвета.
- Закона за достъп до обществената информация.
- Закон за професионалното образование и обучение.
- Наредба за общите правила за организацията на административното обслужване.
- Правилник за устройството и дейността на РУО.

СТРУКТУРА НА РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО - КЮСТЕНДИЛ:



АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ИЗВЪРШВАНИ ОТ РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО - КЮСТЕНДИЛ

1. 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.

2. 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.

3. Издаване на удостоверение образец УП-2 за осигурителен доход.

4. Издаване на удостоверение образец УП-3 за осигурителен стаж.

5. Осигуряване на достъп до обществена информация по реда на Закона за достъп до обществена информация.

6. Извършване на консултации, 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.

7. Уточняване на разлики между издадено удостоверение за осигурителен доход (УП2) и данни за осигуреното лице от информационната система на НОИ

8. Издаване на удостоверение за признаване на квалификационни кредити

ОСНОВНИ ЦЕЛИ, КОИТО РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО - КЮСТЕНДИЛ ПОСТАВЯ В ОБЛАСТТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

- Да улесни гражданите и юридическите лица (потребители на услуги) при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираният срок.

- Да предостави на заинтересованите граждани професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга.

- Да повиши качеството на крайния продукт на видовете административни услуги.

- Да ограничи до минимум възможностите за корупция чрез предвидените общодостъпни начини за сигнализиране.

НЕПОСРЕДСТВЕНИ ЦЕЛИ НА РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО - КЮСТЕНДИЛ В ОБЛАСТТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

- Да се облекчат максимално административните процедури.
- Да се създаде обстановка на взаимно доверие и уважение между потребителите и служителите от звеното за административно .
- Да се осъществява обективен контрол върху дейността на служителите от отделите в Регионалното управление на образованието, извършващи административни услуги.
- Координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряването на административното обслужване, осигуряващи еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства.
 - Надеждна обратна връзка.
 - Изпълнение на задълженията, свързани с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила.
 - Качество на предоставяните услуги.

ЗАДЪЛЖИТЕЛНИ СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

- Всеки служител при изпълнение на служебните си задължения носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи.
- Всеки служител в държавната администрация се идентифицира чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори.
- Срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща, е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган – до 14 дни.
- Заявлението по Закона за достъп до обществена информация се разглежда от Регионалното управление на образованието в 14-дневен срок, а в случаите по чл. 30 и чл. 31 от същия закон, срокът може да бъде удължен.
- Времето за получаване от потребителите на информация и/или за приемане на документи при посещение на звеното за административно обслужване е не повече от 20 минути. Удълженото време, отклонение от общия стандарт, се урежда във вътрешните правила на администрацията.

ОБЩИ СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

- Вежливо, любезно и отзивчиво отношение към потребителите.
- Конфиденциалност към жалбите и поставените въпроси.
- Равнопоставеност на всички потребители чрез предоставяне на еднакъв достъп до услугите, независимо от социално положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност, религиозни убеждения.
- Предоставяне на ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация за решаване на проблема на всеки потребител.
- Прозрачност на административното обслужване.
- Коректност относно спазването на оповестените срокове за извършване на всяка административна услуга.
- Разнообразни и достъпни начини за подаване на предложения, оплаквания и похвали.

СОБСТВЕНИ СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

- Постигане на професионализъм в работата.
- Наблюдателност, гъвкавост и адаптивност в различни ситуации.
- Предоставяне на достоверна, систематизирана и пълна информация на потребителя.
- Противодействие на корупционни прояви и други неправомерни действия.
- Избягване на конфликтни ситуации, а при възникването им - запазване на спокойствие и прилагане умения за преодоляването им.
- Стремение към търсене на алтернативно решение на проблема на потребителя.
- Нетърпимост към обиди и заплахи за физическа саморазправа от страна на потребителите.

ГАРАНТИРАНИ ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Всеки потребител има право да изрази своето мнение, предложение, похвала за добро изпълнение на общите и вътрешните стандарти на административното обслужване или възражение за неизпълнение на същите, чрез подаване на молба, сигнал и предложение по реда на Административно-процесуалния кодекс (АПК) във фронт офиса (стая №11) всеки работен ден от 9.00 до 17.30 ч.

На подадените молби и сигнали отговарящи на изискванията на чл.85 от АПК Регионалното управление на образованието отговаря писмено в едномесечен срок от получаването. В случаите когато е необходима проверка крайния срок е два месеца.

ОЧАКВАНИЯ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ, ЗАЕТИ В АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ КЪМ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

- Административното обслужване да се възприема като един непрекъснат процес на подобрене, за чиито успех и двете страни са еднакво важни.
- Предоставяне на пълна и точна информация от потребителя, необходима за извършването на исканата административна услуга.
- Уважение към служителите от Регионалното управление на образованието при предоставяне на търсената услуга.

НАЧИНИ ЗА ДОПИТВАНЕ ДО ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ И ОТЧИТАНЕ НА РАБОТАТА ПО ПРИЛАГАНЕ НА СТАНДАРТИТЕ

- Обратната връзка с потребителите се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали и оплаквания.
- Средствата за осъществяване на обратната връзка с потребителите са анкетни карти, кутия за мнения и коментари, интернет връзка.
- Преки контакти с потребителите за получаване на съвети, мнения и препоръки.

АДРЕС и ТЕЛЕФОН за връзка със звеното за административно обслужване са:

гр. Кюстендил

ул. "Демокрация" №55, етаж VI, стая №11

тел.: 078 550 076

Интернет страница: <http://www.rio-kyustendil.com>

e-mail: io_mon_kst@abv.bg

ПРИЕМНОТО ВРЕМЕ на звеното за административно обслужване е всеки работен ден от 9.00 до 17.30 часа.

ПРИЕМНИЯТ ДЕН на РУО, гр. Кюстендил е понеделник от 9.00 до 13.00 часа и от 13.30 до 16.00 часа.

Приложения:

1. Приложение 1 – описание на административната услуга 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

2. Приложение 2 - описание на административната услуга 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.

3. Образец на заявление за издаване на удостоверение (*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*).

4. Протокол за приемане на устно заявление за издаване на удостоверение (*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*)

5. Приложение 3 - описание на административната услуга за издаване на удостоверение образец УП-2 за осигурителен доход и удостоверение образец УП-3 за осигурителен стаж

6. Заявление за издаване на удостоверение образец УП-2 за осигурителен доход

7. Протокол за приемане на устно заявление за издаване на удостоверение образец УП-2 за осигурителен доход

8. Заявление за издаване на удостоверение образец УП-3 за осигурителен стаж

9. Протокол за приемане на устно заявление за издаване на удостоверение образец УП-3 за осигурителен стаж

10. Приложение 4 - информация относно предоставянето на достъп до обществена информация в РУО - Кюстендил

11. Заявление за достъп до обществена информация.

12. Протокол за приемане на устно заявление за достъп до обществена информация

13. Протокол за предоставен достъп до обществена информация на основание чл.35, ал.2 от ЗДОИ

14. Заявление за възстановяване на внесена такса от заявителя.

15. Приложение № 5 - описание на административната услуга за издаване на удостоверение за признаване на квалификационни кредити.

16. Заявление за издаване на удостоверение за признаване на квалификацияни кредити.

НАСТОЯЩАТА ХАРТА Е ОТВОРЕНА ЗА ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПЪЛНЕНИЯ, СЪОБРАЗЕНИ С НОРМАТИВНИТЕ ПРОМЕНИ, ПОТРЕБНОСТИТЕ И ИЗИСКВАНИЯТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.