

**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

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА**  
**ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**  
**В РУО-КЮСТЕНДИЛ**



## **ГЛАВА ПЪРВА**

### **ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

#### **РАЗДЕЛ I**

##### **ПРЕДМЕТ, ОБХВАТ И ДЕЙСТВИЕ**

Чл. 1. (1) С тези вътрешни правила се урежда организацията на административното обслужване и предоставянето на административни услуги в РУО-Кюстендил.

(2) За неуредените във вътрешните правила въпроси началникът на отдел АПФСИО дава допълнителни указания за организация на административното обслужване, които регулират взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия.

#### **РАЗДЕЛ II**

##### **ПРИНЦИПИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РУО**

Чл. 2. Административното обслужване в РУО-Кюстендил се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно-процесуалния кодекс, Закона за държавния служител, Закон за защита на личните данни, Закон за народната просвета, Закон за достъп до обществена информация, Закон за професионалното образование и обучение, Наредба за общите правила за организацията на административното обслужване, Правилник за устройството и дейността на РУО както и при гарантиране на:

1. качество на предоставяните услуги
2. равен и лесен достъп на всички потребители до административните услуги и до информацията за административното обслужване;
3. различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;
4. компетентно, любезно и отзивчиво отношение;
5. изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и обявени стандарти;
6. надеждна обратна връзка с потребителите;
7. измерване и непрекъснато подобряване на качеството на услугите, като степен на удовлетвореност на потребителите
8. утвърждаване на добри практики за обслужване на гражданите с приоритетност към лицата в неравностойно положение
9. партньорство и взаимодействие с потребителите на услуги и организациите от правителствения и неправителствения сектор.

## **ГЛАВА ВТОРА**

### **ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

#### **РАЗДЕЛ I**

##### **СТРУКТУРА И ФУНКЦИИ НА ЗВЕНТО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

Чл. 3. (1) РУО-Кюстендил предоставя административни услуги на организационния принцип на обслужване на „едно гише“.

(2) Дейността по административното обслужване на потребителите на административни услуги в РУО-Кюстендил се осъществява от функционално и териториално обособена структура - Звено за административно обслужване (ЗАО) обявена на потребителите на административни услуги.

(3) Пред служебното помещение (стая №11), където се осъществява административно обслужване, се осигуряват места за сядане и подходящи условия за

възрастни хора и бременни жени.

(4) Звеното за административно обслужване е осигурено с указателни табели и табло за предоставяне на информация на потребителите, която е ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна.

Чл. 4. Дейността се осъществява от технически сътрудник-касиер, чиято длъжностна характеристика включва обвързани компетентности и задължения във връзка с административното обслужване, и/или от служители от общата администрация на мястото, обозначено за административно обслужване.

Чл. 5. (1) Структурата на Звеното за административно обслужване включва:

- фронт-офис – чрез който потребителите на административни услуги контактуват с администрацията на РУО-Кюстендил.

- бек-офиси – включващи експерти от специализираната и общата администрация на РУО-Кюстендил, които при необходимост осигуряват консултации и са компетентни относно извършването на услугата.

(2) Длъжностните лица, осигуряващи дейността на фронт- и бек-офиса на ЗАО за конкретните видове административни услуги работят по утвърдените от началника на РУО-Кюстендил.

(3) Служителят във фронт-офисът на Звеното за административно обслужване:

1. предоставя информация за административните услуги, извършвани в РУО-Кюстендил на достъпен и разбираем език;

2. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в РУО-Кюстендил, както и към други административни органи, компетентни по въпроса;

3. разяснява изискванията, на които трябва да отговорят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, 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 за всяка административна услуга 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 административното обслужване;

9. предоставя исканите документи;

10. осъществява непрекъснат контакт със служителите от бек-офиса, работещи експертно по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения.

Чл. 6. Служителят от Звеното за административно обслужване може да изисква предоставяне на информация и/или документи от другите звена в РУО-Кюстендил, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

Чл. 7 (1) При изпълнение на служебните си задължения всеки служител в РУО-Кюстендил във връзка с административното обслужване носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността, и звеното, към което принадлежи;

(2) служителите в РУО-Кюстендил се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;

## РАЗДЕЛ II

### РАБОТНО ВРЕМЕ НА ЗВЕНОТО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 8. (1) Звеното за административно обслужване на РУО-Кюстендил приема потребители на административни услуги от 09.00 до 17.30 часа.

(2) Работното време и редът за ползване на почивките в РУО-Кюстендил е регламентирано в ПУДРИО.

### **РАЗДЕЛ III**

#### **ПРЕДОСТАВЯНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ЗВЕНОТО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

Чл. 9. (1) Предоставянето на административна услуга в РУО-Кюстендил се прави след подаването на заявление/искане от потребителя на услугата във фронт-офиса на Звеното за административно обслужване на РУО.

(2) Искането за получаване на административна услуга следва да бъде направено устно, в писмена форма или по електронна поща, лично или чрез упълномощен представител на заинтересуваното лице. При устното заявяване се отразява в протокол.

(3) Искането може да се заяви устно, когато административната услуга позволява да бъде извършена веднага.

(4) При подаване на искането заявителят следва изрично да посочи начина на получаване на документа (отговора) – лично, по пощата с обратна разписка или под формата на електронен документ.

Чл. 10. (1) При приемане на заявленията служителят във фронт-офиса трябва да провери дали към заявлението са приложени всички документи, описани в него, както и всички документи, които се изискват за извършването на съответната административна услуга.

(2) Ако документацията е непълна, служителят е длъжен да предостави възможност на заявителя за избор – да подаде документите както ги е представил или да ги окомплектова и внесе по-късно.

Чл. 11. (1) Подадените документи се завеждат в деловодната система на РУО-Кюстендил, по ред предвиден в съответен подзаконов нормативен акт като на заявителя се предоставя входящ номер.

(2) Заведените документи се предават на съответното длъжностно лице за процедиране.

Чл. 12. (1) След издаване на искания документ от компетентния орган, той се предава на служителя от фронт-офиса.

(2) Ако заявителят е поискал документа да му бъде изпратен по пощата или с електронна поща, в случай, че това не противоречи на закона и при получаването не се изисква подпис на заявителя или упълномощено от него лице, служителят от фронт-офиса го изпраща незабавно след като го е получил.

Чл. 13. Готовите документи се получават на фронт-офиса на ЗАО от заявителя или упълномощено от него лице, срещу подпис.

Чл. 14. По реда на чл. 9 се приемат и разглеждат всички оплаквания (жалби) на лицата, недоволни от предоставения документ или от отказа да им бъде предоставена административна услуга.

Чл. 15 (1) Служителите от бек-офиса, които извършват административни услуги, изготвят формулярите с приложенията към тях, които да се подават от заявителите, желаещи да ползват съответната административна услуга.

(2) Формулярите, образците на заявления както и редът и сроковете за извършване на административни услуги са общодостъпни на официалната интернет страница на РУО-Кюстендил.

(3) При промяна на изискванията, уредена нормативно, началникът на отдел АПФСИО, е длъжен незабавно да предостави на служителя от фронт-офиса актуализирана информация с приложения към нея формуляри.

## **ГЛАВА ТРЕТА**

### **УПРАВЛЕНИЕ И КОНТРОЛ НА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

Чл. 16. (1) Административното обслужване в РУО-Кюстендил се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща, е до 7 дни.

2. в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - до 14 дни;

3. времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на звената за административно обслужване е не повече от 20 мин.;

(2) С оглед на функционалната си специфика РУО-Кюстендил прилага и собствени стандарти за качество на административното обслужване.

Чл. 17. (1) Началникът на РУО-Кюстендил утвърждава Харта на клиента, която се публикува на интернет страницата на РУО-Кюстендил и се обявява в звеното за административно обслужване.

(2) Хартата на клиента включва:

1. общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване;

2. образци на документи и формуляри

3. начините за допитване до потребителите за подобряване и отчитане на работата по прилагането на стандартите и процедурите;

4. правата на потребителите и организацията на работата със сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване.

(3) Хартата на клиента на РУО-Кюстендил включва и допълнителна информация с оглед на функционалната си специфика на дейността на РУО.

Чл. 18. (1) Контролът по спазването на правилата за административно обслужване и утвърдените стандарти от служителя в ЗАО се осъществява от началника на отдел АПФСИО.

(2) Ежемесечно началникът на отдел АПФСИО извършва проверка по спазването на сроковете и процедурите по предоставянето на административните услуги.

Чл. 19. (1) РУО-Кюстендил осигурява повишаване на професионалната квалификация на служителите за подобряване на административното обслужване.

(2) Във връзка с подобряване на административното обслужване се организират обучения на служителите с или без откъсване от работа.

## **ГЛАВА ЧЕТВЪРТА**

### **ОБЩЕСТВЕН КОНТРОЛ НА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ И ОБРАТНА ВРЪЗКА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

Чл. 20. РУО-Кюстендил поддържа постоянен открит диалог с потребителите на своите услуги, в който се вземат предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

Чл. 21. (1) РУО-Кюстендил създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите.

(2) Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др.

(3) Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети, кутия за мнения и коментари, интернет връзка, предложения, сигнали, похвали и оплаквания.

(4) Средствата за осъществяване на обратна връзка се използват и за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

(5) Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се

извършва веднъж годишно.

(6) Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъждат и консултират с представители на потребителите на административни услуги и се публикуват на интернет-страницата на РУО-Кюстендил.

(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. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях чрез интернет-страницата на РУО.

## **ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

§ единствен. Вътрешните правила се издават на основание чл.2, ал.1 , т.6 от Наредбата за административното обслужване и се приемат със Заповед № УД-219/25.03.2015 г. на началника на РИО-Кюстендил.