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

С ЛИЦЕ КЪМ ХОРАТА

УТВЪРДИЛ:
Заповед № РД 06-62/01.03.2017г.
ЖОРО ТОШКОВ
НАЧАЛНИК НА
РУО - ДОБРИЧ

МИНИСТЕРСТВО НА ОБРАЗОВАНИЕТО И НАУКАТА
Регионално управление на образованието гр. Добрич

ХАРТА НА КЛИЕНТА

Основната цел на настоящата Харта на клиента е да подобри достъпа и качеството на административните услуги, предлагани от администрацията. Тя не е нормативен акт и не създава юридически права, а представлява наръчник за по-добро и по-качествено административно обслужване на потребителите. Предназначението й е да помогне на гражданите да се запознаят по-подробно с устройството, функциите и видовете услуги, предлагани от Регионалното управление на образованието; да се запознаят със своите права и да ги защитават по-добре; да изискват по-добро обслужване и зачитане на правата им от служителите. От друга страна Хартата подпомага и работата на служителите в администрацията чрез по-ясното дефиниране на предоставяните от нея услуги, насърчава ги към по любезно и отзивчиво поведение.

Регионалното управление на образованието – Добрич е териториална администрация към Министъра на образованието и науката за управление и контрол на системата на предучилищното и училищното образование. Осъществява дейността си в интерес на обществото и в съответствие с Конституцията и с другите действащи нормативни актове. Следвайки този принцип ние се стремим да предоставим възможно най-доброто административно обслужване на всеки, който се нуждае от помощта ни.

С тази Харта искаме да Ви уведомим какво ниво на обслужване можете да очаквате в административната структура, какво очакваме от Вас и какво следва да предприемете, ако стандартите не се изпълняват и не сте доволни от нивото обслужване.

В тази Харта се съдържа информация относно:

1. Административните услуги, извършвани от Регионално управление на образованието – Добрич;
2. Стандартите за качество на административното обслужване;
3. Начините за допитване до потребителите на административни услуги (потребителите) за подобряване и отчитане на работата по прилагане на стандартите;
4. Правата на потребителите и организацията.

НОРМАТИВНИ АКТОВЕ, ВЪЗ ОСНОВА НА КОИТО СЕ ОСЪЩЕСТВЯВА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО – ДОБРИЧ

1. Конституция на Република България;
2. Административнопроцесуален кодекс.

3. Закон за администрацията.
4. Закон за държавния служител.
5. Закон за защита на личните данни.
6. Закон за защита срещу дискриминацията
7. Закон за предучилищното и училищното образование.
8. Закон за достъп до обществена информация.
9. Закон за професионалното образование и обучение.
10. Закон за ратифициране на Конвенцията за премахване на изискването за легализация на чуждестранни публични актове.
11. Наредба за административното обслужване.
12. Правилник за устройството и дейността на регионалните управления на образованието.
13. Кодекс за поведение на служителите в администрацията;
14. Наредба № 2 от 14.04.2003г. за признаване на завършени етапи на училищно обучение или степени на образование и професионална квалификация по документи, издадени от училища на чужди държави.
15. и други нормативни актове, касаещи дейността на Регионалното управление на образованието.

РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО – ДОБРИЧ ПРЕДОСТАВЯ СЛЕДНИТЕ УСЛУГИ:

Наименование на услугата	Нормативно основание
1. Удостоверение за признаване на завършени етапи на училищно обучение или степени на образование и професионална квалификация по документи, издадени от училища на чужди държави	Наредба № 2/14.04.2003 г. за признаване на завършени етапи на училищно обучение или степени на образование и професионална квалификация по документи, издадени от училища на чужди държави - чл. 6, ал. 1.
2. 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	Наредба № 2/14.04.2003 г. за признаване на завършени етапи на училищно обучение или степени на образование и професионална квалификация по документи, издадени от училища на чужди държави - чл. 6, ал. 3.

3. Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2)	Кодекс за социално осигуряване. Наредба за пенсиите и осигурителния стаж. Закон за администрацията, Допълнителна разпоредба, § 1, т.2 "в".
4. Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3)	Кодекс за социално осигуряване. Наредба за пенсиите и осигурителния стаж. Закон за администрацията, Допълнителна разпоредба, § 1, т.2 "в".
5. Решения за достъп до обществена информация	Закона за достъп до обществена информация

ЦЕЛИ, КОИТО РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО – ДОБРИЧ СИ ПОСТАВЯ В ОБЛАСТТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

1. Да улесни гражданите и юридическите лица (потребители на административни услуги) при получаването на информация за видовете административни услуги и за необходимите заявления по образец, както и за сроковете за тяхното извършване.
2. Да предостави на потребителите професионална консултация за задължителния набор от документи, необходими за изпълнението на всяка административна услуга.
3. Да повиши качеството на предоставяните административни услуги.
4. Да облекчи максимално административните процедури.
5. Да се създаде обстановка на взаимно доверие и уважение между потребителите и служителите от звеното за административно обслужване (фронт-офиса).
6. Да осъществява обективен контрол върху дейността на служителите от отделите в РУО – Добрич, извършващи административни услуги.

ЗАДЪЛЖИТЕЛНИ СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

1. Всеки служител при изпълнение на служебните си задължения носи отличителен знак със своя снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи.
2. Всеки служител в държавната администрация се идентифицира чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори.
3. Срокът за отговор на запитвания по повод на административното обслужване, 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 – двумесечен срок от постъпването му. Времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на звеното за административно обслужване е не повече от 20 мин. В случай че за отделни услуги се налага удължено време за чакане, в обработката на документи се включва и лицето, заемащо длъжността главен специалист.

4. В служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, се осигуряват места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

ОБЩИ СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

1. Опазване на данните и личната информация на клиентите, станали ни известни при или по повод изпълнението на служебните ни задължения.
2. Вежливо, любезно и отзивчиво отношение към потребителите.
3. Конфиденциалност към поставените въпроси.
4. Равнопоставеност на всички потребители чрез предоставяне на еднакъв достъп до услугите, независимо от социално положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност, религиозни убеждения.
5. Предоставяне на ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация за решаване на проблема на всеки потребител.
6. Прозрачност на административното обслужване.
7. Коректност относно спазването на оповестените срокове за извършване на всяка административна услуга.
8. Разнообразни и достъпни начини за подаване на предложения, оплаквания и похвали

СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

1. Служителите проявяват конфиденциалност към жалбите и поставените въпроси.
2. В РУО – Добрич има равнопоставеност на всички потребители чрез предоставяне на еднакъв достъп до услугите, независимо от социално положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност, религиозни убеждения.
3. РУО – Добрич се стреми да осигури постигане на професионализъм в работата.
4. Служителите в РУО проявяват наблюдателност, гъвкавост и адаптивност в различни ситуации.
5. Служителите на РУО – Добрич избягват конфликтни ситуации, а при възникването им прилагат умения за преодоляването им.
6. Служителите на РУО – Добрич се стремят към търсене на алтернативно решение на проблема на потребителя.
7. Служителите на РУО – Добрич проявяват нетърпимост към обиди и заплахи за физическа саморазправа от страна на потребителите.

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.

Подаването на искания, сигнали и жалби по реда на Административно-процесуалния кодекс се извършва в звеното за деловодно обслужване всеки работен ден в рамките на работното време.

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

1. Обратната връзка с потребителите се осъществява чрез събиране и анализ на анкетни карти, мнения, сигнали и предложения.
2. Средствата за осъществяване на обратната връзка с потребителите са анкетни карти, кутия за мнения и коментари.

ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТАТА СЪС СИГНАЛИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ЖАЛБИ

Сигнали, предложения и жалби се входират в звеното за административно обслужване съгласно действащата номенклатура всеки работен ден в рамките на работното време. С оглед на обстоятелствата в сигнала, предложението или жалбата, същите се насочват за изпълнение по компетентност от съответното длъжностно лице. Срокът за отговор е съгласно Административнопроцесуалния кодекс.

ЗА ДА СЕ СВЪРЖЕТЕ С НАС

Когато искате да се свържете със служителите на Регионално управление на образованието – Добрич, можете да се обадите всеки работен ден между 9.00 часа и 17.30 часа. Телефоните за връзка с РУО – Добрич са оповестени на официалния сайт на РУО – Добрич - **riodobrich@gmail.com**

КОГАТО НИ ПИШЕТЕ

Адресирайте писмата си на адрес: град Добрич, пл. Свобода № 5, ет. 3.

Посочвайте трите си имена и адрес, на който желаете да получите нашия отговор.

Ще получите писмен отговор на посочения от Вас адрес до 30 дни от датата, на която сме получили писмото или факса Ви, като при особено важни обстоятелства, когато се налага събиране на допълнителни доказателства и изискване на допълнителна информация от други институции, срокът се удължава до два месеца, освен ако във Вашето писмо или в нормативен акт не е предвиден друг срок.

Можете да направите своето оплакване като подадете писмен сигнал или възражение до Началника на РУО – Добрич чрез деловодството, по пощата, на електронен адрес – e-mail: **riodobrich@gmail.com**

АКО ИМАТЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ

В случай, че имате предложения за усъвършенстване начина на обслужване в РУО – Добрич, моля изложете ги в писмен вид до Началника на РУО – Добрич, чрез деловодството, по пощата или на електронен адрес - **riodobrich@gmail.com**

ВАЖНО Е ДА ЗНАЕТЕ, ЧЕ…

- Анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат;

- Регионално управление на образованието – Добрич си запазва правото да не дава отговори на въпроси, сигнали и оплаквания, които съдържат нецензурни изрази и немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на българските институции.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1.Контролът по изпълнението на Хартата се възлага на Началник отдел „АПФСИО".
§2. Хартата влиза в сила от датата на утвърждаване й от Началника на РУО – Добрич.
§3. Настоящата Харта да се сведе до знанието на всички служители на РУО – Добрич.

§4. Настоящата Харта на клиента е поставена на информационните табла в административната сграда на РУО – Добрич и е публикувана в интернет страницата на администрацията – http://riodobrich.ucoz.org/