

# ХАРТА НА КЛИЕНТА

## В РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО – ВЕЛИКО ТЪРНОВО



### УВАЖАЕМИ ГРАЖДАНИ,

**Настоящата харта на клиента** не е нормативен документ и не създава нови права и задължения. Нейното предназначение е да Ви помогне да разберете и защитите своите права, както и да изисквате от нас по-добро и качествено административно обслужване.

**Нашата цел** е изграждането на работеща администрация, основана на принципите на законност, ефективност, прозрачност, отговорност и координация.

### ❖ СТРУКТУРА И ПРАВОМОЩИЯ НА РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО – ВЕЛИКО ТЪРНОВО /РУО/

**РУО – Велико Търново** 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.

**Контролната дейност на РУО – Велико Търново** се осъществява чрез проверки съгласно годишен план. Проверки в детските градини, училищата, регионалните центрове за подкрепа на процеса на приобщаващото образование и централните центрове за подкрепа за личностно развитие се извършват и при постъпили жалби и сигнали за нередности в тяхната дейност.

**Методическата подкрепа от РУО – Велико Търново** се осъществява чрез консултации, организиране на обучения и споделяне на добри практики или други организационни форми, участие на експертите от РУО в провеждането на учебни часове, педагогически ситуации и/или при организирането и реализирането на дейности за приобщаващо образование и други.

### ❖ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

**РУО – Велико Търново предоставя следните административни услуги:**

1. Издаване на удостоверение за осигурителен доход - УП2;
2. Издаване на удостоверение за осигурителен стаж - УП3;
3. 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;
4. Предоставяне на достъп до обществена информация;
5. Уточняване на разлики между издадено удостоверение за осигурителен доход и данни за осигуреното лице от информационната система на НОИ;
6. Удостоверение за признаване на завършени етапи на училищно обучение или степени на образование и професионална квалификация по документи, издадени от училища на чужди държави – от VII до XII включително, на завършен първи гимназиален етап от средната степен на образование, както и признаване на основно образование, на средно образование и/или на професионална квалификация;
7. 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 МПС.

## **В РУО – Велико Търново можете да намерите и информация за:**

✓ **Свободни работни места** в институциите от в област Велико Търново - в специален класъор, поставен на видно място в сградата на РУО – Велико Търново и на интернет адрес [riovt.org](http://riovt.org).

✓ **Свободни места за ученици в училищата** от област Велико Търново - на информационното табло в сградата на РУО – Велико Търново и на интернет адрес [riovt.org](http://riovt.org).

✓ **Мястото на съхранение на документацията на закрити училища** от област Велико Търново - на телефон 062/616314 и на интернет адрес [riovt.org](http://riovt.org).

! Информация за предоставяните административни услуги и образци на заявления можете да получите от техническия сътрудник в стая № 8, на телефон 062/616314 или от интернет страницата на РУО – Велико Търново [riovt.org](http://riovt.org).

## **❖ СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО ПРИ ОБСЛУЖВАНЕТО**

### **В РУО – Велико Търново се спазват задължителните стандарти за качество:**

- ✓ при изпълнение на служебните си задължения всеки служител в държавната администрация носи отличителен знак;
- ✓ служителите в държавната администрация се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;
- ✓ времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване е не повече от 20 мин.;
- ✓ 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.

### **Собствените ни стандарти са насочени към:**

- ✓ вежливо, любезно и отзивчиво отношение към потребителите;
- ✓ конфиденциалност към жалбите и поставените въпроси;
- ✓ равнопоставеност на всички потребители;
- ✓ предоставяне на ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация за решаване проблема на всеки потребител;
- ✓ прозрачност на административното обслужване;
- ✓ коректност относно спазването на сроковете;
- ✓ постигане на професионализъм в работата;
- ✓ безпристрастност, обективност и честност при административното обслужване;
- ✓ противодействие на корупционни прояви и други неправомерни действия;
- ✓ избягване на конфликтни ситуации, а при възникването им - запазване на спокойствие и прилагане на умения за преодоляването им;
- ✓ стремеж към търсене на алтернативно решение на проблема на потребителя.

### **РУО – Велико Търново очаква от вас, гражданите:**

- ✓ да се отнасяте към служителите на РУО – Велико Търново с необходимото уважение и да не проявявате агресивно поведение;
- ✓ да спазвате предварително обявеното приемно време;
- ✓ да проявявате внимание, любезност и търпение към останалите граждани;
- ✓ да ни предоставяте пълна и точна информация, която е необходима за изпълнение на исканата от вас услуга;
- ✓ да ни уведомявате своевременно за настъпили обстоятелства, свързани с поставеното искане;
- ✓ да съдействате на администрацията при извършване на услугата, за да бъдат рационално използвани както вашите, така и нашите ресурси (финансови и човешки).

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

За да измерим успешно удовлетвореността от нашата работа, ние използваме различни начини и средства за допитване:

- ✓ събиране и анализ на информация получена чрез предложения, сигнали, похвали и оплаквания;
- ✓ анкетни карти, кутия за мнения и коментари, интернет връзка;
- ✓ преки контакти с потребителите за получаване на съвети, мнения и препоръки.

## ❖ МЕХАНИЗЪМ ЗА ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ, СИГНАЛИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ПОХВАЛИ.

➤ Служителите на РУО – Велико Търново извършват проверки по постъпили жалби и сигнали във връзка с нарушения в административната дейност и цялостната организация на образователно-възпитателния процес в образователните институции в област Велико Търново.

➤ В случаите, когато не сте удовлетворени от начина на обслужване или имате оплаквания относно незаконни или пораждащи съмнение за корупция действия, както и бездействия на служители от РУО – Велико Търново, липса на професионализъм, ние искаме да знаем това.

На всички подадени сигнали и предложения ще отговорим в сроковете, определени в Глава Осма от Административнопроцесуалния кодекс.

В РУО – Велико Търново можете да подадете жалба, сигнал, предложение или да изразите похвала по един от следните начини:

- по пощата;
- по факс: **(062) 62-80-37**;
- на електронна поща: **rio\_vt@vali.bg**;
- на място в РУО: в деловодството, в специалната кутия за подаване на сигнали, поставена на входа на сградата на РУО или устно пред началника на РУО.

! Допълнителна информация за реда за разглеждане на сигнали и предложения може да получите на телефон 062/616314, от таблото в сградата на РУО – Велико Търново или от интернет страницата **riovt.org**.

## ❖ НАЧИНИ ЗА ВРЪЗКА СЪС СЛУЖИТЕЛИТЕ НА РУО – ВЕЛИКО ТЪРНОВО

✓ **Адресът** на РУО – Велико Търново е град Велико Търново, ул. „Арх.Георги Козаров” №1, п.к. 5002.

✓ **Телефон** за връзка с техническия сътрудник за деловодно обслужване - 062/616314, **Факс** - 062/628037.

✓ **Приемното време** в кабинета на техническия сътрудник - деловодство е всеки работен ден от 9.00 до 17.30 ч. без прекъсване.

✓ **Ако желаете да свържете със служители на РУО – Велико Търново**, можете да намерите техните имена, телефони и имейл адреси на интернет адрес **riovt.org** или да се обърнете към техническия сътрудник.

! **Изключително важно е в кореспонденцията си с нас да посочвате трите си имена и адрес или друг начин за връзка с Вас, за да може да получите нашия отговор.**

*Настоящата харта е утвърдена със Заповед № РД06-615/17.07.2017 г. на началника на РУО – Велико Търново.*