



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Регионално управление на образованието – Сливен

---

**НАЧАЛНИК**

**ЗАПОВЕД**

№ РД – 41-86 / 03.04.2017г.

На основание чл. 254, ал. 2 от ЗПУО, чл. 3, ал. 3 от Правилника за устройството и функциите на регионалните управления на образованието и във връзка чл. 21, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване

### **УТВЪРЖДАВАМ**

Харта на клиента на Регионално управление на образованието – Сливен.

Хартата на клиента влиза в сила от датата на утвърждаването ѝ и изпълнението ѝ е задължително за всички служители на РУО – Сливен.

Копие от настоящата заповед и Хартата на клиента на Регионално управление на образованието – Сливен /неразделно приложение към нея/ да се връчи на всички служители на РУО - Сливен за сведение и изпълнение срещу подпис.

Контролът по изпълнение на настоящата заповед възлагам на началник отдел АПФСИО.

**Д-Р БИСЕРКА МИХАЛЕВА**  
**НАЧАЛНИК НА РУО – СЛИВЕН**



## **НОРМАТИВНИ АКТОВЕ, ВЪЗ ОСНОВА НА КОИТО СЕ ОСЪЩЕСТВЯВА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

1. Конституция на Република България
  2. Административно процесуален кодекс
  3. Закон за администрацията
  4. Закон за държавния служител
  5. Закон за защита на личните данни
  6. Закон за защита срещу дискриминация
  7. Закон за предучилищното и училищно образование
  8. Закон за достъпа до обществена информация
  9. Наредба за административното обслужване
  10. Правилник за устройството и функциите на регионалните управления на образованието
  11. Кодекс за поведението на служителите в администрацията
  12. Наредба 11 от 01.09.2016 г. за оценяване на резултатите от обучението на учениците
- и други нормативни актове, касаещи дейността на РУО – Сливен.

### **РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО – СЛИВЕН ПРЕДОСТАВЯ СЛЕДНИТЕ УСЛУГИ:**

- Издаване на удостоверения за признаване на завършени етапи на училищно обучение или степени на образование и професионална квалификация по документи, издадени от училища на чужди държави
- 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 да послужи при кандидатстване за придобиване на правоспособност за управление на моторно превозно средство
- Издаване на удостоверение за осигурителен доход /УП 2/
- Издаване на удостоверение за трудов и/или служебен стаж на осигурявани лица /УП 3/
- Извършване на консултации, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административноправен режим, които се дават по силата на нормативен акт или са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга
- Предоставяне на достъп до обществена информация

### **КЪМ КАКВО СЕ СТРЕМИМ:**

- Бързо, компетентно и ефикасно административно обслужване;
- Лесен достъп до информация за всеки потребител;
- Добре осведомени и отзивчиви служители в администрацията.

### **НАШИТЕ ОТГОВОРНОСТИ КЪМ ВАС:**

- Ще се отнасяме с внимание и уважение към Вас;



- Ще се държим професионално и ще отговаряме на въпросите Ви точно и ясно в кръга на нашата компетентност;
- Ще бъдем любезни и отзивчиви и ще се отнасяме с внимание и загриженост към Вашите проблеми;
- Ще предприемем всички необходими действия за качествено и своевременно предоставяне на административни услуги;
- Ще спазваме стриктно предварително обявеното приемно време.

#### **ВАШИТЕ ОТГОВОРНОСТИ КЪМ НАС:**

- Да се отнасяте към служителите на РУО – Сливен с уважение и да не проявявате агресивно поведение;
- Да бъдете внимателни и любезни към останалите посетители;
- Да спазвате предварително обявеното приемно време на служителите в администрацията;
- Да ни предоставяте пълна и точна информация, която е необходима за изпълнение на исканата от Вас услуга.

#### **ЗАДЪЛЖИТЕЛНИ СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РУО - СЛИВЕН**

- 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 се идентифицира със собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;
- Срокове за изготвяне на предоставяните административни услуги от РУО – Сливен:
  - Издаване на удостоверения за признаване на завършени етапи на училищно обучение или степени на образование и професионална квалификация по документи, издадени от училища на чужди държави – до 30 дни;
  - 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 да послужи при кандидатстване за придобиване на правоспособност за управление на моторно превозно средство – до 30 дни;
  - Издаване на удостоверение за осигурителен доход /УП 2/ - до 14 дни;
  - Издаване на удостоверение за трудов и/или служебен стаж на осигурявани лица /УП 3/ - до 14 дни;
  - Извършване на консултации, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административноправен режим, които се дават по силата на нормативен акт или са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга
  - Предоставяне на достъп до обществена информация – до 14 дни;
  - Уточняване на разлики между издадено удостоверение за осигурителен доход /УП 2/ и данни за осигуреното лице от информационната система на НОИ – до 14 дни.