



**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**  
Министерство на образованието и науката  
Регионално управление на образованието – Шумен



## **УТВЪРДЕНА**

**СЪС ЗАПОВЕД № РД 06-423/03.12.2020 г.**

**на началника на Регионално управление  
на образованието – Шумен**

## **ДОПЪЛНЕНА И ИЗМЕНЕНА**

**СЪС ЗАПОВЕД № РД06-63/30.01.2026 г.**

**на началника на Регионално управление  
на образованието – Шумен**

## **ХАРТА НА КЛИЕНТА В РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО – ШУМЕН**

Хартата на клиента в Регионално управление на образованието – Шумен има за цел да подобри достъпа и качеството на административните услуги, предлагани от администрацията, да уведоми за стандартите за административно обслужване, способите за подобряване и отчитане на работата по прилагането на стандартите за административно обслужване, каква е организацията на работата със сигналите, предложенията и жалбите, какви са правата на потребителите и какви действия може да предприемете, ако стандартите за административно обслужване не се изпълняват и не сте доволни от нивото обслужване.

РУО – Шумен е териториална администрация към министъра на образованието и науката за управление и контрол на системата на предучилищното и училищното образование. Осъществяваме 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.

## **ОСНОВНИ ЦЕЛИ, КОИТО РУО – ШУМЕН СИ 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 регламентиранияте срокове.

- 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.

## **ЗАДЪЛЖИТЕЛНИ СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РУО – ШУМЕН**

- Всеки служител при изпълнение на служебните си задължения носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността и отдела, към които принадлежи.
- Всеки служител в РУО – Шумен 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 – двумесечен срок от постъпването му. Запитване е всяко искане на информация относно структурата и дейността на РУО – Шумен, както и на информацията относно компетентността на различните отдели в него.
- Времето за получаване от потребителите на информация и/или за приемане на документи при посещение на Центъра за административно обслужване в РУО – Шумен 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;
- Непредубеденост и безпристрастност;
- Конфиденциалност по отношение на поставените въпроси, на информацията и на документите, които ни предоставяте;
- 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;
- Ясен, точен и достъпен език при общуването.

## **СОБСТВЕНИ СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

### **Към какво се стремим:**

- Бързо, компетентно и ефикасно административно обслужване;
- Постигане на професионализъм в работата. Добре осведомени и отзивчиви служители в администрацията;
- Осигуряване на лесен достъп до информация за всеки потребител;
- Създаване на приятна атмосфера в Регионалното управление на образованието – Шумен.

### **Нашите отговорности към Вас:**

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

## **ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ**

Периодично актуализираме информацията във връзка с нашите дейности и предоставяните услуги чрез информационните табла в административната сграда на РУО – Шумен.

### **Какви са ползите за Вас:**

- Получавате пълна, точна и ясна информация за дейностите на РУО – Шумен;
- Ако въпросите, които ни поставяте, не са в кръга на нашата компетентност, ние ще Ви насочим към компетентните органи.

### **Ако смятате, че дадено решение по ваша молба е неправилно, можете:**

- Да ни помолите да преразгледаме решението. Ние ще направим по-подробно и ясно изложение, в рамките на компетентността си и на нормативните изисквания;
- Да обжалвате решението. Писмото, което Ви известява за решението, ще Ви уведоми дали имате право да обжалвате.

Ако искате да преразгледаме решението си, трябва да се свържете с РУО – Шумен. Обикновено трябва да направите това до един месец от датата на писмото, с което сте уведомени за решението.

**За да се свържете с нас:**

За да се свържете с някой служителите на РУО – Шумен е необходимо да се обадите на телефонния номер на Центъра за административно обслужване, който е 054/800-373. Обаждания се приемат всеки работен ден между 9:00 часа и 17:30 часа. Когато се свържете с нас по телефона, ние ще се стремим по възможност да Ви отговорим до тридесет секунди. При телефонни разговори нашите служители, ще се идентифицират чрез собствено и фамилно име.

На интернет страницата на РУО – Шумен, в рубриката „Служители“ можете да намерите информация и адрес на електронната поща за контакт с длъжностните лица в РУО – Шумен.

Приемното време на началника на РУО – Шумен е всеки петък от 9:00 часа до 12:00 часа.

**Когато ни посетите:**

Когато ни посетите в сградата на РУО – Шумен, служителите ни ще носят отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и отдела, към който принадлежат, и ще ви поздравят дружелюбно и делово.

- Ако не е необходимо предварително записване за прием, служителите ни ще Ви приемат и обслужат в рамките на 20 минути;
- Ако имате предварително уговорена среща, винаги ще се опитваме да Ви приемем навреме.

**Когато ни пишете:**

Адресирайте писмата си на адрес: град Шумен, ул. “Цар Калоян ” № 1, пощенски код 9700. Посочвайте Вашите имена и адрес, на който желаете да получите нашия отговор.

На телефон 054/800-373 можете да получите информация дали сме получили писмото Ви, с какъв входящ номер и на коя дата е регистрирано при нас.

Ще получите писмен отговор на посочения от Вас адрес до 30 дни от датата, на която сме получили писмото Ви, освен ако във Вашето писмо или в нормативен акт не е предвиден друг срок.

**Когато Ви пишем:**

Ще адресираме писмата на адрес, който сте ни посочили. Ще се стремим всички писма изпратени от РУО – Шумен:

- да са съставени на ясен и разбираем език;

- да са точни и изчерпателни;
- да Ви дават необходимата информация.

**Когато предоставяме услугите, от които се нуждаете:**

- Можете да разчитате на равнопоставено обслужване, честно, открито и любезно отношение;
- Ще актуализираме своевременно информацията за предоставяните от нас услуги по начини, които са удобни за Вас;
- Ще ви предоставяме необходимата информация с оглед защита на Вашите права и интереси при спазване изискванията на Закона за защита на личните данни и Закона за защита на класифицираната информация;
- Ще анализираме Вашите предложения за подобряване на административното обслужване и достъпа до предоставяните от нас услуги и в случай, че са приложими, ще ги отразим в работните процеси на РУО – Шумен;
- Ако е необходимо да ни посетите отново, ще се постараете това да стане в най-кратки срокове.

**СРОКОВЕ ЗА ИЗГОТВЯНЕ НА ПРЕДОСТАВЯНИТЕ ОТ РУО – ШУМЕН  
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

- Удостоверение 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 от датата на подаване на заявлението;
- 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 – до 30 дни от датата на подаване на заявлението;
- Издаване на дубликат на удостоверение или уверение 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 от датата на подаване на заявлението;
- Издаване на удостоверение за признаване на квалификационни кредити – до 7 дни от подаване на заявлението и приложените към него документи;
- Издаване на служебна бележка за признаване на завършен IV клас за целите на кандидатстването в V клас на места, определени с държавния план-прием – до 30 дни, считано от датата на представяне на документите;

- 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.

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

- Да се отнасяте към служителите на РУО – Шумен с уважение и да не проявявате агресивно поведение. Ако отправяте заплахи или поведението Ви е непристойно, ще Ви помолим да напуснете сградата на администрацията;

- Да бъдете внимателни и любезни към останалите граждани;
- Да ни предоставяте пълна и точна информация, която е необходима за изпълнение на исканата от Вас услуга, както и да ни уведомявате своевременно за настъпилите промени;

За да има приятна атмосфера при нашето общуване с Вас, са необходими взаимно уважение, внимание и търпение.

## **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.

В случай че имате оплаквания, смятате, че нещо не е било наред, не сте доволни от изпълнение на стандартите за обслужване, от отношението на конкретен служител, или имате други оплаквания, ние искаме да знаем за това, за да отстраним евентуални нередности и пропуски в работата на РУО – Шумен.

Подаването на искания, сигнали и жалба става по реда на Административно-процесуалния кодекс, чрез Центъра за административно обслужване всеки работен от понеделник до петък в часовете от 9:00 ч. до 17:30 ч. и на адреса на електронната поща на РУО – Шумен: [mail@guo-shumen.bg](mailto:mail@guo-shumen.bg). На всички подадени искания, сигнали и предложения РУО – Шумен отговаря в сроковете, определени в Административно-процесуалния кодекс.

### **Важно е да знаете, че:**

- Анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат;
- РУО – Шумен 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.

### **Ако имате предложения:**

В случай че имате предложения за усъвършенстване начина на обслужване в РУО – Шумен, моля изложете ги в писмен вид до началника на РУО – Шумен чрез Центъра за административно обслужване, по пощата или електронния адрес на РУО – Шумен [mail@ruo-shumen.bg](mailto:mail@ruo-shumen.bg).

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

РУО – Шумен периодично, ще се допитва до потребителите на административни услуги с цел установяване степента на тяхната удовлетвореност и предприемане при необходимост на действия целящи подобряване на качеството и на нивото на административното обслужване. 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, както и преки контакти с потребителите за получаване на съвети, мнения и препоръки.

## **ДАНИИ ВЪВ ВРЪЗКА С ЦЕНТЪРА ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ НА РУО – ШУМЕН:**

Адрес: гр. Шумен, ул. „Цар Калоян” № 1, етаж I;

Телефон: 054/800-373;

Адрес на електронната поща: [mail@ruo-shumen.bg](mailto:mail@ruo-shumen.bg);

Интернет страница: <https://ruo-shumen.bg>

БУЛСТАТ: 000932175

Номер на банковата сметка: IBAN: BG 65 UBBS 8002 3106 1034 06;

BIC: UBBS BG SF; банка: ОББ – АД, клон Шумен.

Работното време с непрекъснат режим на работа на Центъра за административно обслужване е, както следва: понеделник – петък 9:00 – 17:30 ч.

Настоящата харта е отворена за изменения и допълнения, съобразени с нормативните промени, както и с потребностите и изискванията на потребителите.