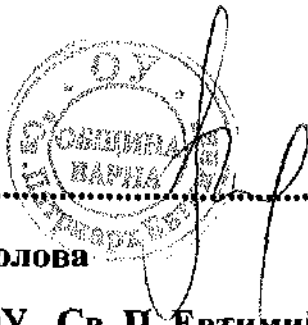




УТВЪРДИЛ: .....

Веселина Манолова

Директор на ОУ „Св. П. Евтимий“



## ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОУ „СВЕТИ ПАТРИАРХ ЕВТИМИЙ“ – ГР. ВАРНА

### Използвани съкращения:

ВПОАО – Вътрешни правила за организацията на административното обслужване

ЗА - Закон за администрацията;

АПК-Административнопроцесуален кодекс;

МОН – Министерство на образованието и науката

НАО – Наредба за административното обслужване

### ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ, ЦЕЛИ И ПРИНЦИПИ

Чл.1 (1) Настоящите ВПОАО организират изпълнението на процеса на предоставяне на административни услуги от ОУ „Свети Патриарх Евтимий“ – Варна.

ВПОАО се издават в изпълнение на чл. 2, ал. 1, т. 6 и чл.15 от НАО.

(2) Правилата регламентират процеса на предоставяне на административни услуги от ОУ „Свети Патриарх Евтимий“ – Варна, при спазване изискванията на ЗА, АПК и Наредба № 8/11.08.2016 г. на МОН за информацията и документите за системата на предучилищното и училищно образование

(3) Основните принципи при предоставяне на административни услуги са:

- ✓ законност;
- ✓ откритост и достъпност;

- ✓ отговорност и отчетност;
- ✓ ефективност;
- ✓ субординация и координация;
- ✓ предвидимост;
- ✓ обективност и безпристрастност.

(4) Вътрешните правила за организация на административното обслужване в ОУ „Свети Патриарх Евтимий“ – Варна гарантират:

- ✓ равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
- ✓ различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;
- ✓ любезно и отзивчиво отношение;
- ✓ координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване в администрациите, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
- ✓ надеждна обратна връзка;
- ✓ изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила;
- ✓ качество на предоставяните услуги.

Чл.2 (1) "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги

(2) "Административна услуга" е:

- ✓ издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;
- ✓ издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;
- ✓ извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;
- ✓ консултациите, 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;

(3) С настоящите правила се регламентира организацията на административното обслужване в синхрон и координация с правилата и нормите, разписани в действащата „Система за финансово управление и контрол“.

## ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

### Раздел I

Чл.3 (1) Административното обслужване в от ОУ „Свети Патриарх Евтимий“ – Варна се извършва в канцеларията на училището от служител човешки ресурси и технически секретар.

(2) Работното време за административно обслужване на граждани е от 8.30 до 12.00 часа и от 12.30 до 16.00 часа всеки работен ден.

Чл.4 Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване имиджа и доверието към администрацията е качеството на приема на документи.

Чл.5 (1) Служителите в канцеларията осигуряват информация за видовете услуги, извършвани от администрацията на ОУ „Свети Патриарх Евтимий“ – Варна, както и реда за предоставянето им.

(2) Информацията за административното обслужване следва да бъде:

- ✓ ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;
- ✓ достъпна за хора с увреждания;
- ✓ без абривиатури, съкращения и препратки.

Чл.6 (1) Информация за предоставяните от ОУ „Свети Патриарх Евтимий“ – Варна услуги може да бъде получена и чрез интернет страницата на училището на адрес: [www.patriarha.com](http://www.patriarha.com)

(2) Образци на заявления/ искания за предоставяне на административни услуги може да получите от канцеларията на ОУ „Свети Патриарх Евтимий“ – Варна, както и на интернет страницата.

Чл.7 (1) Служителите в канцеларията:

- ✓ предоставят информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;
- ✓ отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до съответния служител в от ОУ „Свети Патриарх Евтимий“ – Варна, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
- ✓ разяснява изискванията/реквизитите, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по предварително установен ред;
- ✓ приема заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения;
- ✓ приема устни и писмени заявления, постъпили в деловодството и ги регистрира в деловодната система по ЗДОИ и при необходимост насочва устни запитвания на граждани към съответния експерт;

(2) следи за пълнотата на документацията.

(3) Директорът на ОУ „Свети Патриарх Евтимий“ – Варна или негов заместник, определен със заповед , разпределя документите за изпълнение от служителите на ОУ „Свети Патриарх Евтимий“ – Варна чрез писмена резолюция.

Чл.8 (1) Жалби/сигнали и предложения се подават лично/с пълномощно, чрез пощата или по електронна поща.

(2) Подадените жалби/сигнали и предложения се завеждат в деловодната система на ОУ „Свети Патриарх Евтимий“ – Варна

(3) Искания/заявления за дубликат на документи, за издаване на служебни бележки, удостоверения и др.п. се обработват в сроковете по АПК

## **Раздел II**

### **Информация за административните услуги**

Чл.9 ОУ“Свети Патриарх Евтимий“ - гр.Варна предоставя следните административни услуги:

1. Издаване на Удостоверение за завършен клас.
2. Издаване на Удостоверение за преместване.
3. Издаване на дубликат на свидетелство за завършено основно образование.
4. Издаване на служебни бележки / издаването става без да се подава заявление/.
5. Издаване на Удостоверение за осигурителен доход (УП 2).
6. Издаване на Удостоверение за трудов и/или служебен стаж на осигурявани лица (УП 3).
7. Предоставяне на достъп до обществена информация;

Чл.10 (1) Предоставянето на административна услуга в ОУ“Свети Патриарх Евтимий“ - гр.Варна се прави след подаването на заявление от потребителя на услугата в административната служба /кабинета на техническия секретар/.

(2) Искането за получаване на административна услуга може да бъде направено устно, в писмена форма или по електронна поща, лично или чрез упълномощен представител на заинтересованото лице.

(3) Административният орган приема устни искания в рамките на времето за работа с посетители, а писмени искания - в рамките на работното си време. Исканията, подадени по пощата, по електронна поща, факс или по друг технически възможен начин преди изтичане на даден срок, макар и извън работното време на органа, се смятат подадени в срок. В последния случай сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден.

(4) Писменото искане съдържа пълното име и адреса на гражданина или организацията, от които изхожда, естеството на искането, дата и подпис. Заявителят е длъжен да предостави телефон, факс или адрес за електронна поща, ако разполага с такива. Искането съдържа и други задължителни елементи, ако такива са предвидени в специален закон.

(5) Длъжностното лице, приело искането, потвърждава с писмено отбелязване внасянето му.

(6) Административните услуги по чл.9 могат да бъдат заявени устно. Изготвя се протокол по образец за приемане на устно заявление за предоставяне на административни услуги, в който заявителят може да посочи предпочитания начин на получаване на издадения индивидуален административен документ.

(7) При подаване на искането заявителят следва изрично да посочи начина на получаване на документа (отговора):

- чрез лицензиран пощенски оператор на адрес, като исканият документ да бъде изпратен:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- като вътрешна куриерска пратка, като декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването му и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели.
- като международна препоръчана пощенска пратка – след като предплати цената за пощенската услуга на ОУ“Свети Патриарх Евтимий“ - гр.Варна

- лично от длъжностното лице, предоставило административната услуга;

- по електронен път на електронна поща.

Чл.11 (1) При приемане на заявленията служителят 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.12 (1) Подадените документи се завеждат във входящия дневник на ОУ“Свети Патриарх Евтимий“ - гр.Варна, като на заявителя се предоставя входящ номер.

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

Чл.13 (1) Ако заявителят е поискал документа да му бъде изпратен с лицензиран пощенски оператор 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, предоставящ административната услуга, го изпраща незабавно след като го е получил.

(2) Ако заявителят е поискал да получи документа лично, служителят, предоставящ административната услуга, съобщава на заявителя, че исканият от него документ е изготвен: устно – по телефона, писмено - по пощата с обратна разписка или по електронна поща. Когато съобщаването се извършва устно, служителят отбелязва деня и часа на предаване на съобщението на заявителя и се подписва.

(3) Когато адресът на заявителя не е известен или той не е намерен на посочения от него адрес, документът се съхранява касата на училището до поискване.

Чл.14 (1) Готовите документи се получават в административната служба от заявителя или упълномощено от него лице срещу подпис.

(2) Ако в определения срок заявителят не се яви да получи исканият от него документ, последният му се изпраща по пощата с обратна разписка или по куриер.

## **УПРАВЛЕНИЕ И КОНТРОЛ НА КАЧАЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ**

### **Раздел I**

#### **Управление на качеството**

Чл.15 Административното обслужване в ОУ „Свети Патриарх Евтимий“ – Варна се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. служителите в ОУ „Свети Патриарх Евтимий“ – Варна се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;
2. 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 в едномесечен срок от постъпването му;
3. времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване е не повече от 20 мин.;

## **Раздел II**

### **Механизми за обратна връзка**

Чл.16 (1) Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и други.

(2) Обявява се телефон за сигнали, предложения и отзиви – 052/510690.

(3) Средствата за получаване на обратна връзка се използват за измерване удовлетвореността на потребителите.

## **Раздел III**

### **Контрол във връзка с качеството на административното обслужване**

Чл.17 Контролната дейност във връзка с извършването на административното обслужване и административните услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл.18 Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, с резолюция или произтичат от нормативен акт и са съобразени с АПК, освен ако в нормативен акт е установен друг срок.

Чл.19 Контролът по спазването на правилата за предоставяне на административни услуги от служителите в административната служба се осъществява от пзамесник-директора по АСД.

## **ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

§ 1. По смисъла на Вътрешните правила:

1. "Потребител на административни услуги" е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административни услуги, подават жалби, сигнали, предложения и др.

2. "Запитване" е всяко искане на информация относно структурата и дейността на ОУ „Свети Патриарх Евтимий“ – Варна

3. "Запитвания от общ характер" са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.

4. "Стандарт за качество на административното обслужване" е утвърдено изискване за административното обслужване по различни показатели (времеви, качествени, количествени), което ОУ „Свети Патриарх Евтимий“ – Варна се ангажира да спазва.

#### **Преходни и Заключителни разпоредби**

§ 1. Вътрешните правила се приемат на основание чл.5, ал.1 от ЗА и чл.1, ал.2 и чл.15 от НАО, във връзка с АПК.

§ 2. Изменението и допълнението на тези правила се извършва по редът на тяхното приемане.

§ 3. Настоящите правила влизат в сила от датата на утвърждаването им.