

УТВЪРЖДАВАМ:
ГИНКА ДИКОВА
Директор



**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ
„НАЙДЕН ГЕРОВ“ ГР. БУРГАС**

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ, ЦЕЛИ И ПРИНЦИПИ

Чл.1. (1) Целта на настоящите ВПОАО е организирането и изпълнението на процеса на предоставяне на административни услуги от ОУ „Найден Геров“ - Бургас. ВПОАО се издават в изпълнение на чл. 2, ал. 1, т. 6 и чл.15 от Наредбата за административното обслужване.

(2) Тези правила регламентират процеса на предоставяне на административни услуги от ОУ „Найден Геров“ – Бургас при спазване изискванията на Закона за администрацията /ЗА/ и Административнопроцесуалния кодекс /АПК/ .

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

1. законност;
2. откритост и достъпност;
3. отговорност и отчетност;
4. ефективност;
5. субординация и координация;
6. предвидимост;
7. обективност и безпристрастност.

(4) Вътрешните правила за организация на административното обслужване в ОУ „Найден Геров“ – Бургас гарантират:

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

Чл.2. /1/ "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от ОУ „Найден Геров“ – Бургас.

/2/ "Административна услуга" е:

1. издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;
 2. издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;
 3. извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;
 4. 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

Административно обслужване

Чл.3 /1/ Административното обслужване в ОУ „Найден Геров“ – Бургас се извършва от „секретар“ с непосредственото сътрудничество с заместник директора АСД.

/2/ Работното място на „секретар“ е ситуирано в сградата на ОУ „Найден Геров“ - Бургас, I етаж, стая № 106 на ул. „Въстаническа“ № 38, кв. Меден рудник, гр. Бургас.

/3/ Работното време за административно обслужване на граждани е от 8,00 до 16,30 часа.

/4/ В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на служителя продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

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

Чл.5. Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани в Хартата на клиента и оповестени чрез интернет страницата на ОУ „Найден Геров“ – Бургас и на информационните табла.

Чл. 6. /1/ „Секретарят“ осигурява информация за видовете услуги, извършвани от администрацията на ОУ „Найден Геров“ – Бургас, както и реда за предоставянето им.

/2/ Информацията за административното обслужване следва да бъде:

1. ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;
2. достъпна за хора с увреждания;
3. без абривиатури, съкращения и препратки.

ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „НАЙДЕН ГЕРОВ“ – БУРГАС

Чл.7. /1/ Информация за предоставяните от ОУ „Найден Геров“ – Бургас услуги може да бъде получена и от:

1. интернет страницата на ОУ „Найден Геров“ – Бургас на адрес: www.ou-ngеровbs.com ;
2. информационно табло в ОУ „Найден Геров“ – Бургас.

/2/ Образци на заявления/ искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в ОУ „Найден Геров“ – Бургас, гр. Бургас, кв. Меден рудник, ул. „Въстаническа“ № 38, както и на интернет страницата на училището в раздел „Административни услуги“.

Чл.8 (1) „Секретарят“:

1. предоставя информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;
2. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до съответния заместник директор в училище, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
3. 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;
4. приема заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;
5. приема устни и писмени заявления, постъпили в деловодството и ги регистрира в деловодната система по Закона за достъп до обществена информация и при необходимост насочва устни запитвания на граждани към съответния зам. директор;

(2) следи за пълнотата на документацията.

(3) Директорът на училището или негов заместник, определен със заповед, разпределя документите за изпълнение от служителите на ОУ „Найден Геров“ – Бургас чрез писмена резолюция.

Чл. 9. (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 деловодството на училището.

Раздел II

Информация за административните услуги

Чл. 10. (1) ОУ „Найден Геров“ – Бургас изготвя и поставя на видно място в сградата информация, съгласно Приложение № 3 към чл.16 от НАО

(2) Информацията по Приложение № 3, върху указателната табела в административните сгради се представя на български и на английски език.

(3) Служителите в ОУ „Найден Геров“ – Бургас носят указателни табели с имената и длъжностите им.

Чл.11.(1) Съгласно Списъкът на унифицираните наименования на административните услуги на Министерския съвет, ОУ „Найден Геров“ – Бургас извършва следните услуги по Списъка на административните услуги:

1. Преместване на ученици в държавните и в общинските училища;
2. Приемане на деца в първи клас в училище;
3. Приемане на ученици в пети клас по училищен прием в училище;
4. Издаване на удостоверения за валидиране на компетентности в съответствие с изискванията за завършване на клас, етап или основна степен на образование;
5. Издаване на заповед за признаване или отказ на завършен период или клас;
6. Издаване на дубликат на документ за завършен клас, етап или степен на образование;
7. Издаване на удостоверение за осигурителен доход /УП-2/;
8. Издаване на удостоверение за трудов и/или служебен стаж на осигуряваните лица /УП-3/.

(2) Услугите се предоставят на основание Закона за достъп до обществена информация.

**ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИТЕ
ОРГАНИЗАЦИИ НА ГРАЖДАНИТЕ И БИЗНЕСА, ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО,
ОМБУДСМАНА И ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ ПО ПОВОД НА
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

Раздел I

Управление на качеството

Чл. 12. (1) Административното обслужване в ОУ „Найден Геров“ – Бургас се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. при изпълнение на служебните си задължения всеки служител в училище носи отличителен знак с данни за имената и длъжността;
2. служителите в училище се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;
3. 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 двумесечен срок от постъпването му;
4. времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение за административно обслужване е не повече от 20 мин.;
5. пред работното помещение на „секретарят“ са осигурени места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

(2) В ОУ „Найден Геров“ предстои да бъде внедрена автоматизирана деловодна информационна система с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „НАЙДЕН ГЕРОВ“ – БУРГАС

Чл. 13. ОУ „Найден Геров“ – Бургас приема Харта на клиента, която публикува в интернет страницата си.

Чл.14. ОУ „Найден Геров“ – Бургас поддържа постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса, със синдикалните организации и с гражданското общество, в който се вземат предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

Чл.15. (1) ОУ „Найден Геров“ – Бургас отчита състоянието на административното обслужване в интернет базираната Система за самооценка на административното обслужване (ССАО) веднъж годишно.

(2) Заместник директорът по АСД подава, попълва и публикува данните в ССАО в съответствие с утвърдения по чл.6, ал.1 списък.

(3) Служителят по ал. 2 отговаря за достоверността на въвежданата информация и за спазването на сроковете за попълване на отчетите в ССАО.

Раздел II

Механизми за обратна връзка

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

(2) Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети, разположени при секретаря, кутия за мнения и коментари. Измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва не по-малко от веднъж годишно от комисия от ОУ „Найден Геров“ – Бургас, която изготвя доклад до Директора на училището за наличие и съдържание на отзивите.

(3) Обявява се телефон за сигнали, предложения и отзиви – 056/852256.

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

КОНТРОЛ ВЪВ ВРЪЗКА С 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 чл. 17 се извършва от директора на училището.

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 „Найден Геров“ – Бургас;
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 „Найден Геров“ – Бургас се ангажира да спазва.

Преходни и Заключителни разпоредби

- § 1. Вътрешните правила се приемат на основание чл.1, ал.2 и чл.15 от НАО, във връзка с АПК.
- § 2. Контрол по изпълнението на Вътрешните правила се възлага на заместник директора по АСД;
- §3. Неразделна част от настоящите правила са Харта на клиента и анкетна карта за проучване удовлетвореността на потребителите на административни услуги.
- § 3. Изменението и допълнението на тези правила се извършва по реда на приемането им.
- § 4. Настоящите правила влизат в сила от датата на утвърждаването им.