



Основно училище „Черноризец Храбър” – Варна

гр. Варна 9010 ул. „Студентска” 1, п.к.78, тел./факс 052/303 284

e-mail: ch.hrabar@chernorizets.com; <https://www.chernorizets.com>

**ТА
БЕ**

УТВЪРДИЛ:

СОНЯ СТОЯНОВА

ДИРЕКТОР НА ОУ „Ч. ХРАБЪР” град Варна,

съгласно заповед №РД 07-1371 /14.09.2020 година



ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

(АКТУАЛИЗИРАНИ)

**ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ
В ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „ ЧЕРНОРИЗЕЦ ХРАБЪР “
ГРАД ВАРНА**

2020 г.



1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящите Правила за организация на административното обслужване в ОУ „Черноризец Храбър”, град Варна уреждат предоставяне на административни услуги от образователната институция. Те са изготвени на основание *Наредба за административното обслужване* и в изпълнение на чл. 2, ал. 1, т.6 и чл. 15 от същата *Наредба*, Закона за администрацията, Административно-процесуалния кодекс, Закона за защита на личните данни, Закона за предучилищното и училищното образование, Закон за достъп до обществена информация, Наредбата за административното обслужване, Правилника за дейността на училището.

1.2. Правилата регламентират процеса на предоставяне на административни услуги от ОУ „Черноризец Храбър”, град Варна при спазване изискванията на *Закона за администрацията, АПК и Наредба № 8/11.08.2016 г. на МОН* за информацията и документите за системата на предучилищното и училищно образование.

1.3. Основните принципи при предоставяне на административни услуги са:

- законност;
- откритост и достъпност;
- отговорност и отчетност;
- ефективност;
- субординация и координация;
- предвидимост;
- обективност и безпристрастност.

1.4. Вътрешните правила за организация на административното обслужване в ОУ „Черноризец Храбър”, град 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.

1.5. „Административно обслужване” е всяка дейност по извършване на административни услуги. „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 административно правен 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;

1.6. 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”.



2. УЧИЛИЩНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ - ОРГАНИЗАЦИЯ

2.1. Административното обслужване в ОУ „Черноризец Храбър”, град Варна се извършва в деловодството на образователната институция. Лицата, пряко ангажирани с осъществяване на административното обслужване са настанени на работни места в офиси, като разполагат с необходимата информация, достъп до училищна документация, компютърна техника, интернет и достъп до архива на училището.

2.1.1. Административното обслужване в основното училище е лесно достъпно и се осъществява на място, съвпадащо с адреса на управление, в деловодство на училището от лица, заемащи следните длъжности:

- Завеждащ административна служба;
- Технически секретар.

Няма обособено отделно административно звено в структурата на учебното заведение. Функциите се осъществяват от лицата посочени по-горе, офисите на които са обозначени с табели.

2.1.2. Заявления /Приложение №2/ за извършване на административни услуги, жалби, протести, предложения и сигнали се подават в деловодството на училището, чрез техническия секретар или на: електронната поща на училището <https://www.ch.hrabar@chernorizets.com>, по телефон, с обикновена поща/оторизирана куриерска служба.

2.2. Работното време за административно обслужване на гражданите е от 08:30 часа до 12:00 часа и от 13:00 часа до 16:30 часа, всеки работен ден.

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

2.4. Служителите в деловодството и ръководството на училището осигуряват информация за видовете услуги, извършвани от администрацията - ОУ „Черноризец Храбър”, град Варна, както и реда за предоставянето им.

2.4.1. Информацията за административното обслужване следва да бъде:

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

2.5. Информация за предоставяните от ОУ „Черноризец Храбър”, град Варна услуги може да бъде получена и чрез интернет страницата на училището на адрес: <https://www.ch.hrabar@chernorizets.com>

2.6. Служителите в деловодството:

- предоставят информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;
- отговарят на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до съответния служител в ОУ „Черноризец Храбър”, град Варна, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
- разясняват изискванията/реквизитите, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по предварително установен ред;
- приемат заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения;
- приемат 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 служител;



Основно училище „Черноризец Храбър” – Варна

гр. Варна 9010 ул. „Студентска” 1, п.к.78, тел./факс 052/303 284

e-mail: ch.hrabar@chernorizets.com; <https://www.chernorizets.com>



- осъществяват връзката с ръководството на училището по повод осъществяване на административното обслужване;
 - следят за пълнотата на документацията.
 - служителите, отговорни за административно обслужване могат да изискват документи от други служители в училището, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.
- 2.7. Директорът на ОУ „Черноризец Храбър”, град Варна или негов заместник, определен със заповед, разпределя документите за изпълнение от служителите на ОУ „Черноризец Храбър”, град Варна чрез писмена резолюция.
- 2.8. Жалби/сигнали и предложения се подават лично/с пълномощно, чрез пощата или по електронна поща.
- 2.8.1. Подадените жалби/сигнали и предложения се завеждат в деловодната система ОУ „Черноризец Храбър”, град Варна. Редът за регистрация на подадените искания, жалби, протести, сигнали и предложения се определя с Правилата за работа на Етичната комисия в училището и с Процедурата за подаване и разглеждане на предложения, сигнали и жалби.
- 2.8.2. Искания/заявления за дубликат на документи с фабрична номерация, за издаване на служебни бележки, удостоверения и други се обработват в сроковете по АПК.

3. ИНФОРМАЦИЯ ЗА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ В ОУ „ЧЕРНОРИЗЕЦ ХРАБЪР“, ГРАД ВАРНА

- 3.1. Ако в специален закон не е предвидено друго, искането за издаване на индивидуален административен акт се подава писмено или устно, като заявителят избира формата и начина на заявяване.
- 3.2. 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.
- 3.3. Длъжностното лице, приело искането, потвърждава с писмено отбелязване внасянето му: завежда в деловодната система искането, предоставя входящ номер на лицето, подало искането.
- 3.4. Съобразно наличните технически възможности писменото искане и приложенията към него могат да се подадат по електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс или по друг начин, оповестен от органа като технически възможен.
- 3.5. Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило */Приложение № 1/*. Всяка услуга по т. 2.8.1 - заявената писмено или ответната в писмен вид се регистрира във входяща/изходяща поща на училището. Исканията, внесени устно, отразени в протокол също се регистрират във входящата поща на училището.
- 3.6. Административният орган приема устни и писмени искания в рамките на работното си време. Исканията, за които е определено време за подаване с нормативен акт, 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.



3.7. Заверено копие на индивидуален административен акт може да бъде получено на мястото, където е заявено, на посочен точен адрес - седалище на училището, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път съгласно Наредбата за електронните административни услуги.

3.7.1. При *заявено получаване* чрез лицензиран пощенски оператор индивидуалният административен акт се изпраща:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя (получателя); цената за пощенската услуга се заплаща от заявителя при доставяне на пратката;
- с международна препоръчана пощенска пратка - след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към съответния орган; цената за пощенската услуга се заплаща от административния/компетентния орган на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката.
- по друг начин /чрез упълномощено лице, представило нотариално заверено пълномощно от заявителя/, който дава гаранция за доставянето на пратката на заявителя.

4. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

4.1. Административното обслужване в ОУ „Черноризец Храбър”, град Варна се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

- служителите в ОУ „Черноризец Храбър”, град Варна се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори. При подаване на информация по електронна поща, писмата са делови и ясни;
- 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;
- времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване е не повече от 20 мин.;
- до деловодството е обособено пространство с осигурени места за седане, удобство за писане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

4.2. ОУ „Черноризец Храбър”, град Варна 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.

4.3. Служителите в деловодството отговарят за достоверността на въвежданата информация и за спазването на сроковете.

4.4. Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и други.

4.4.1. Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети /Приложение №3/, предлагани на гражданите. Измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва не по-малко от веднъж годишно от комисията по качество, която изготвя доклад до директора на ОУ „Черноризец Храбър”, град Варна за наличие и съдържание на отзивите.

4.4.2. Средствата за получаване на обратна връзка се използват за измерване удовлетвореността на потребителите.



5. КОНТРОЛ НАД АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ ОУ „ЧЕРНОРИЗЕЦ ХРАБЪР”, ГРАД ВАРНА

5.1. Осъществяването на контрол на извършваното административно обслужване и на административните услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

5.2. 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.

5.2.1. Контролът по т. 5.1. се извършва от заместник - директора по административно-стопанска дейност.

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

6.1. По смисъла на правилата за организация на административното обслужване в ОУ „Черноризец Храбър”, град Варна:

- „Потребител на административни услуги” е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административни услуги, подават жалби, сигнали, предложения и др.;

- „Запитване” е всяко искане на информация относно структурата и дейността ОУ „Черноризец Храбър”, град Варна:

- „Запитвания от общ характер” са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор;

- „Стандарт за качество на административното обслужване” е утвърдено изискване за административното обслужване по различни показатели (времеви, качествени, количествени), което ОУ „Черноризец Храбър”, град Варна се ангажира да спазва.

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

6.3. С утвърждаване на правилата влизат в сила приложенията, които се ползват при осъществяване на административните услуги.

6.4. Настоящите правила влизат в сила от датата на утвърждаването им.

ПРОТОКОЛ

Днес202.....година, служителят

на длъжност, в ОУ „Черноризец Храбър”, град Варна,
на основание чл. 29, ал. 5 АПК състави този протокол в уверение на това, че заявителят

....., постоянен или настоящ

адрес: гр./с

ул. (ж.к.)

тел, факс , електронна поща:

устно заяви искане за:

Заявителят прилага следните документи:

Заявителят изрази желанието си издаденият индивидуален административен
акт/документ да бъде получен:

Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:

.....,
като декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването
му за вътрешни пощенски пратки, и е съгласен документите да бъдат пренасяни за
служебни цели.

Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка;
- като вътрешна куриерска пратка;
- като международна препоръчана пощенска пратка;
- Лично от звеното за административно обслужване;
- По електронен път на електронна поща.

Длъжностно лице:
(подпис)

Заявител:
(подпис)

ДО

З А Я В Л Е Н И Е

От
постоянен или настоящ адрес: гр./с

ул. (ж.к.)
тел.....,факс, ел. поща

Моля да бъде образувано производство за предоставяне на

.....
(посочва се наименованието на административната услуга)

Услугата се предоставя от
(посочва се органът, компетентен да издаде административния акт)

Във връзка с производството моля да бъдат издадени и изпратени до компетентния орган следните документи:

1.
 2.
- (посочват се информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от органа, пред когото е подадено искането)

Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

- Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:
като декларирам, че пощенските разходи са за моя сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и съм съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели.

Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

- Като вътрешна препоръчана пощенска пратка;
 Като вътрешна куриерска пратка;
 Като международна препоръчана пощенска пратка;
 Лично от звеното за административно обслужване при компетентния орган;
 По електронен път на електронна поща.

Приложени документи:

- Заявление до компетентния орган по образец, утвърден от него за съответната услуга.
 Информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват.
 Документ за платена такса, ако такава се изисква.

Дата:

Подпис:

Гр./с.....

(.....)

АНКЕТА

ВАШАТА ОЦЕНКА Е ОСОБЕНО ВАЖНА ЗА НАС

Напомняме Ви, че в деловодството, срещу входящ номер, който трябва да изискате можете да оставите Вашите сигнали за нарушения. Ако желаете да бъдете информирани за предприетите мерки по подадения от Вас сигнал, моля оставете координати:

Име:.....,

Адрес:

Телефон:e-mail:

Благодарим Ви

за отзивчивостта да изкажете мнението си за нашата работа и препоръки за подобряването и!

Вие сте:

Частно лице
Възраст, образование:,

Юридическо лице

1. Вие бяхте обслужени от служител:

2. Как бихте оценили качеството на административното обслужване?

Много добро

Най-често добро

Има известни проблеми

Има сериозни проблеми

3. Как оценявате отношението на служителя?

Любезно

По-скоро добро

По-скоро неуважително

Грубо

4. Помагат ли Ви служителите при попълване на документите?

Да, винаги

Да, в повечето случаи

Много рядко

Почти никога

5. Получихте ли ясна, пълна и точна информация от служителя?

Да

Не

6. Били ли сте свидетел на корупционна проява от страна на служител на ОУ „Черноризец Храбър”, град Варна?

Да

Не

7. Как предпочитате да бъдете информирани?

На адрес

По телефон

Чрез интернет

Какви препоръки в работата на ОУ „Черноризец Храбър”, град Варна, бихте направили?

Дата: 202 г.

Подпис: