УТВЪРЖДАВАМ:..
Албена Павлова
Директор СУ „ГЕО

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА

АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

В СУ „ГЕО МИЛЕВ“ ВАРНА

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ, ЦЕЛИ И ПРИНЦИПИ

Чл.1. (1) Вътрешните правила за организацията на административното обслужване /ВПОАО/ се издават в изпълнение на чл. 2, ал. 1, т. 6, чл.6 и чл.15 от Наредбата за административното обслужване.

(2) Тези правила регламентират организирането и изпълнението на процеса на предоставяне на административни услуги от СУ „ГЕО МИЛЕВ“ - Варна при спазване изискванията на Закона за администрацията /ЗА/, Наредбата за административното обслужване /НАО/, Административнопроцесуалния кодекс /АПК/. Закона за защита на личните данни. Закона за предучилищното и училищното образование, Закон за достъп до обществена информация, Закона за професионалното образование и обучение, всички Правилници и правила, валидни на територията на училището.

(3) ВПОАО уреждат условия и ред за предоставяне административни услуги.

(4) Тези вътрешни правила не се прилагат за достъпа до лични данни.

Чл.2. (1) 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.

(2) Вътрешните правила за организация на административното обслужване в СУ „Гео Милев“ - Варна гарантират:

1. равен и лесен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;

2. различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;

3. качество на предоставяните услуги, компетентно, 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. измерване и непрекъснато подобряване на качеството на услугите, като степен на удовлетвореност на потребителите;

8. утвърждаване на добри практики за обслужване на гражданите с приоритет към лицата в неравностойно положение;

9. партньорство и взаимодействие с потребителите на услуги и организациите от правителствения и неправителствения сектор.

10. усъвършенстване на административното обслужване, качеството на приема и повишаване имиджа и доверието към администрацията.

Чл.3. (1) "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от СУ „ГЕО МИЛЕВ“.

(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”

Чл.4. (1) Субекти на правото на достъп до административни услуги са ученици, родители, учители, други външни лица - граждани на Република България, чужденци и лицата без гражданство и всички юридически лица.

(2) Лицата по ал.1 наричани за по кратко „заявители“ могат да упражнят правото си на достъп при условията и по реда на тези вътрешни правила и на Закона за достъп до обществена информация.

Чл.5. Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са оповестени чрез интернет страницата СУ „Гео Милев“ - Варна и на информационните табла в училището.

Чл.6. Информацията за административното обслужване следва да бъде:

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

Чл.7. 1) Информация за предоставяните от СУ „Гео Милев“ услуги може да бъде получена от:

- интернет страницата на СУ „Гео Милев“
- информационно табло в СУ „Гео Милев“

(2) Образци на заявления / искания за предоставяне на административни услуги са на разположение при съответните длъжностни лица в СУ „Гео Милев“, както и на интернет страницата на училището, разположени в раздел „ Организация“.

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОГО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел 1
ДЛЪЖНОСТНИ ЛИЦА - ЗАДЪЛЖЕНИЯ, ОТГОВОРНОСТИ:

Чл.8. Служителите в СУ „Гео Милев“ се идентифицират чрез собствено, фамилно име и длъжност при водене на телефонни разговори.

Чл.9. Служителят, който предоставя информация за видовете услуги, извършвани от администрацията на СУ „Гео Милев“ както и редът за предоставянето им, е деловодител.

(1) Дейността по административното обслужване на потребителите на административни услуги в СУ „Гео Милев“ се осъществява и извършва от следните длъжностни лица:

- ЗАС
- Деловодител
- Домакин

в непосредственото сътрудничество с главния счетоводител и ЗДУД под контрола на ДИРЕКТОР.

(2) длъжностната характеристика на лицата включва изпълнение на задължения и обвързани компетентности във връзка с административното обслужване,

(3) всяко от длъжностните лица, извършва определени видове административни услуги, утвърдени и разпределени с резолюция от директора на училището.

Чл. 10. Служителите, извършващи административни услуги имат следните задължения:

1. предоставят информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;

2. отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност към съответния служител, както и към други административни органи, компетентни по въпроса;

3. 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;

4. приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;

5. приемат заявления и регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация; приемат заявления и по Наредба № 8/ 11.08.2016 г. за информацията и документите за системата на предучилищното и училищно образование и ги регистрира в деловодната система;

6. проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък;

7. дават информация за хода на работата по документите;

8. осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;

9. предоставят исканите документи;

10. осъществяват непрекъснат контакт със ЗДУД и при необходимост насочва устни запитвания на родители, граждани и други лица към съответния заместник-директор.

11. осъществяват непрекъснат контакт с Директора, в случай на необходимост от работа по документите, образувани въз основа на сигнали или предложения.

12. следят за спазването на срокове, качество и пълнота на документацията.

Чл.11. (1)Служителите, които извършват административни услуги, изготвят формулярите с приложенията към тях, които да се подават от заявителите, желаещи да ползват съответната административна услуга.

(2) Формулярите, образците на заявления и редът и сроковете за извършване на административни услуги са общодостъпни на електронната страница на СУ „ГЕО МИЛЕВ“.

(3) При промяна на изискванията, уредена нормативно, заместник- директора е длъжен незабавно да предостави на служителя актуализирана информация с приложени към нея формуляри

Чл12. Служителите могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от останалите служители/ членове на екипа, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

Раздел II
ДЛЪЖНОСТНИ ЛИЦА — РАБОТНО ВРЕМЕ. СЛУЖЕБНИ ПОМЕЩЕНИЯ.

Чл.13. Място на работа на длъжностните лица, извършващи административни услуги, е сградата на СУ „ГЕО МИЛЕВ“. с адрес – кв. „Младост“, бул. „Република“ №124а и съответните им кабинети, разположени, както следва:

- деловодител кабинет, разположен на ет.2 до дирекция
- домакин кабинет, разположен на ет.1 до лекарски к-т
- ЗАС кабинет, разположен на ет.1 до лекарски к-т
- главен счетоводител кабинет, разположен на ет.1 до лекарски к-т

Чл.14. Работно време на длъжностните лица, извършващи административни услуги.

(1) Работно време на деловодител

Начало - 08.30 ч. край - 17.00 часа. почивка от 13.00 до 13.30 часа.

(2) Работно време на ЗАС

Начало - 08.30 ч. край - 17.00 часа.. почивка от 12.30 до 13.00 часа.

(3) Работно време на домакин

Начало - 08.30 ч. край - 17.00 часа. почивка от 12.30 до 13.00 часа.

*(4)**РАБОТНО ВРЕМЕ** за обслужване на граждани*

ВСЕКИ ДЕЛНИЧЕН ДЕН

ЗА ПЪРВА СМЯНА: от 10:00 до 12:30 ч.

ЗА ВТОРА СМЯНА: от 14:00 до 16:00 ч

(4) В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното време, работата на служителя продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от един астрономически час след обявеното приемно време.

Чл.15. (1) Пред служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, се осигуряват места за сядане и подходящи условия за възрастни хора и бременни жени.

(2) Кабинетите за административно обслужване са осигурени с табели.

(3) В служебното помещение се осигурява място за преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т. 1 от Закона за достъп до обществена информация.

(4) Деловодителят изготвя и поставя на видно място - информационното табло в училище-информация относно всяка една от предоставяните услуги съгласно Приложение № 3 към чл.16 от НАО - на български и на английски език.

(5) Информацията по приложение № 3 се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.

Раздел III
ПРЕДОСТАВЯНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ. ПРОЦЕДУРИ.

Чл.16. (1) Съгласно Списъка на унифицираните наименования на административните услуги (СУНАУ) на Министерски съвет СУ „ГЕО МИЛЕВ“ предоставя следните административни услуги:

1. Издаване на удостоверение за преместване на ученици в държавните и в общинските училища
2. Приемане на Заявление и издаване на служебна бележка за приемане на ученици в VIII клас в непрофилираните училища - профилирани и професионални гимназии, обединени и средни училища на места, определени по държавен план-прием
3. Приемане на Заявление за приемане на ученици, завършили първия гимназиален етап на средно образование от обединените училища в XI клас в непрофилираните училища — профилирани и професионални гимназии и средни училища на места определени по допълнителния държавен план-прием
4. Издаване на диплома за средно образование
5. Издаване на европейско приложение към дипломата за средно образование (влиза в сила от учебната 2021 /2022 учебна година)
6. Издаване на дубликат на документ за завършен клас, етап или степен на образование - удостоверения, свидетелства, дипломи
7. Издаване на удостоверения за валидиране на компетентности в съответствие с изискванията за завършване на клас, етап или основна степен на образование
8. Издаване на служебна бележка за подадено заявление за допускане до държавни зрелостни изпити
9. Издаване на служебна бележка за допускане до държавни зрелостни изпити
10. Служебни бележки, удостоверяващи различни факти и обстоятелства за ученици, учители, служители.

11. Издаване на Удостоверение за осигурителен доход (УП 2);
12. Издаване на Удостоверение за трудов стаж на осигурявани лица (УП 3);
13. Извършване на консултации, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице.
14. Предоставяне на достъп до обществена информация;
15. Издаване на академични справки;
16. Отговор на постъпили жалби и сигнали;

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

Чл. 17. (1) Предоставянето на административна услуга в СУ „ГЕО МИЛЕВ“ се прави след подаването на заявление лично от потребителя на услугата в зависимост от вида на услугата.

(2) Заявленията се подават лично - с Документ за самоличност, от родителите, съпруг/а - с документ, удостоверяващ гражданското състояние и/ или от други лица - с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа или адвокат с изрично адвокатско пълномощно и копие от адвокатска карта, заверена към съответната година, съгласно чл.24, ал.1, т.3 от ЗА .

(3) 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.

(4) Административните услуги по чл.16 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 акт.

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

- чрез лицензиран пощенски оператор на адрес, като индивидуалният административен акт да бъде изпратен:
  - ✓ като вътрешна препоръчана пощенска пратка
  - ✓ като вътрешна куриерска пратка
  - ✓ като международна препоръчана пощенска пратка ~ след като предплати цената за пощенската услуга на СУ „ГЕО МИЛЕВ“

  Важно! **Заявителят декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването му и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели.**
- лично от звеното за административно обслужване;
- по електронен път на електронна поща.

Чл. 18. (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. 19. (1) Подадените документи се завеждат в деловодната система на СУ „ГЕО МИЛЕВ“, като на заявителя се предоставя входящ номер.

(2) Подаденото заявление за исканата информация се представя на Директора на училището / или неговия заместник, който с писмена резолюция разпределя за изпълнение от служителите изготвянето на документите .

(3) Постъпилите и обработени документи се предават на съответното длъжностно лице за изпълнение и спазване на срокове, съгласно разписаните процедури за извършване на административни услуги.

(4) Служителите, на които е разпоредено от Директора, изготвят формулярите с приложенията към тях.

Чл.20. След изготвяне от длъжностното лице, документът се предава на Директора за проверка и подпис.

Чл. 21. (1) След проверката документът се предава на служителя за предаване на лицето.

(2) 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 го предава на домакина, който организира незабавно изпращането на документа

(3) Ако заявителят е поискал да получи документа лично, служителят съобщава на заявителя, че исканият от него документ е изготвен в 3-дневен срок от издаването му: 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.

Чл. 22. (1) Готовите документи се получават от заявителя или упълномощено от него лице, срещу подпис.

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

Чл. 23. (1) По реда на чл. 17, чл.18, чл.19, чл.20 се приемат всички оплаквания жалби, сигнали на лицата, недоволни от предоставения документ или от отказа да им бъде предоставена административна услуга.

(2) Жалби и / или сигнали се подават лично от заявителя или с нотариално заверено пълномощно, подадено по пощата или с куриер и се завеждат във входящата кореспонденция на училището.

(3) При разглеждането им се спазват разпоредбите на чл.18, чл. 19, чл.20, чл.21 от настоящите правила.

Раздел IV
УПРАВЛЕНИЕ И КОНТРОЛ НА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.24. (1) Административното обслужване в СУ „ГЕО МИЛЕВ“ се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електрсщната поща, е до 14 дни.
2. в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - до 14 дни;

3.

3. времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение е не повече от 20 мин.;

(2) С оглед модернизация и контрол на обслужването в СУ „ГЕО МИЛЕВ“, предстои да бъде внедрена автоматизирана информационна система с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административни услуги.

Чл. 25. С оглед на функционалната си специфика СУ „ГЕО МИЛЕВ“ прилага стандарти за качество на административното обслужване, които включват:

1. общи и собствени стандарти за качество на административното обслужване;

2.образци на документи и формуляри

3. начините за допитване до потребителите за подобряване и отчитане на работата по прилагането на стандартите и процедурите;

4.правата на потребителите и организацията на работата със сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване.

Чл. 26. Контролът по спазването на утвърдените стандарти, правилата и задълженията на длъжностните лица за административно обслужване се осъществява от заместник-директори и Директор.

Чл. 27. (1) СУ „ГЕО МИЛЕВ“ осигурява повишаване на професионалната квалификация на служителите за подобряване на административното обслужване.

(2) Във връзка с подобряване на административного обслужване се организират обучения на служителите с или без откъсване от работа

Чл. 28. СУ „ГЕО МИЛЕВ“ 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.

Раздел V
МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА

Чл. 29 (1) СУ „ГЕО МИЛЕВ“ предоставя информация за използваните начини на обратна връзка. Това се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др.

(2) Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети, разположени във фоайето на администрацията, кутия за мнения и коментари.

(3) Средствата за получаване на обратна връзка се използват за измерване удовлетвореността на потребителите. Измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва не по-малко от веднъж годишно от комисия, назначена от Директора на училището, която изготвя доклад до Директора за наличие и съдържание на отзивите.

(4) В резултат на получената, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

(5) Телефонът за сигнали, предложения и отзиви е **052/751120**.

Раздел VI

КОНТРОЛ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.30. 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.31. 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. 32. Контролът по чл. 31 се извършва от Директора на училището.

Чл. 33. Контролът по изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване в институцията се осъществява от органите на изпълнителната власт.

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 в СУ „ГЕО МИЛЕВ“

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 СУ „ГЕО МИЛЕВ“ се ангажира да спазва.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ:

§ 1. Вътрешните правила се приемат на основание чл. 1, ал.3 и чл. 15 от НАО, във връзка с АПК.

§ 2. Настоящите правила са утвърдени със заповед № РД-07-850 / 14.09.2020 г. и влизат в сила от датата на утвърждаването им.

§ 3. Изменението и допълнението на тези правила се извършва по реда на приемането им.

§ 4. Контрол по изпълнението на Вътрешните правила се възлага на заместник-директорите.

Използвани съкращения:

ЗА	Закон за администрацията;
АПК	Административнопроцесуален кодекс;
РУО	Регионално управление на образованието;
МОН	Министерство на образованието и науката;
НАО	Наредба за административното обслужване.
ВПОАО	Вътрешни правила за организацията на административното обслужване