СРЕДНО УЧИЛИЩЕ „ХРИСТО БОТЕВ“
СЕЛО ВЕТРИНО, ОБЩИНА ВЕТРИНО, ОБЛАСТ ВАРНА
Тел: 051612140; 0893450900 факс: 051619314 e-mail: s_vetrino@mail.bg web: souvetrino.org

УТВЪРЖДАВАМ:

СВЕТЛАНА ПЕТРОВА

ДИРЕКТОР СУ „ХРИСТО БОТЕВ“

НАРЕДБА ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В СУ „ХРИСТО БОТЕВ“

Утвърдена със Заповед № РД-254/11.12.2017г.

С. ВЕТРИНО, 2017 ГОДИНА

Тел: 051612140; 0893450900 факс: 051619314 e-mail: s_vetrino@mail.bg web: souvetrino.org

Съдържание:

ГЛАВА ПЪРВА 3
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ, ЦЕЛИ И ПРИНЦИПИ 3
ГЛАВА ВТОРА 4
ОРГАНИЗАЦИЯ НА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ 4
ФУНКЦИИ НА ДЛЪЖНОСТНИТЕ ЛИЦА, ПРЕДОСТАВЯЩИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ 4
ГЛАВА ТРЕТА 7
КОНТРОЛ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ 7
ПРИЛОЖЕНИЯ 8

Тел: 051612140; 0893450900 факс: 051619314 e-mail: s_vetrino@mail.bg web: souvetrino.org

ГЛАВА ПЪРВА

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ, ЦЕЛИ И ПРИНЦИПИ

Чл.1.(1) Целта на настоящите Вътрешни правила е организирането и изпълнението на процеса на предоставяне на административни услуги от СУ „Христо Ботев“ с.Ветрино. Правилата 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 СУ „Христо Ботев“ при спазване изискванията на Закона за администрацията /ЗА/ и Адмиктративно-процесуалния кодекс /АПК/ и Наредба №8/11.08.2016г. за информацията и документите за системата на предучилищното и училищно образование

(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 СУ „Христо Ботев“ 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 СУ „Христо Ботев.“

/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;

Тел: 051612140; 0893450900 факс: 051619314 e-mail: s_vetrino@mail.bg web: souvetrino.org

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;

ГЛАВА ВТОРА
ОРГАНИЗАЦИЯ НА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ
ФУНКЦИИ НА ДЛЪЖНОСТНИТЕ ЛИЦА, ПРЕДОСТАВЯЩИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл. 3. Дейността по предоставяне на административни услуги се осъществява от технически сътрудник и/или други длъжностни лица, чиято длъжностна характеристика включва необходимите компетентности и задължения.

Чл. 4. Техническият сътрудник:

1. предоставя информация за административните услуги, извършвани в на достъпен и разбираем език;

2.отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до съответните длъжностни лица.

3.разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга;

4. приема заявления и искания;

5. приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

Чл. 5. Длъжностното лице, предоставящо административната услуга, може да изисква информация и/или документи от другите длъжностни лица, когато те са необходими за изготвяне на справки и предоставяне на документи.

РАБОТНО ВРЕМЕ НА АДМИНИСТРАТИВНАТА СЛУЖБА

Чл.6./1/ Работното място на „техническия сътрудник“ е в основната сграда на СУ „Христо Ботев“, I етаж, деловодство.

/2/ Работното време за административно обслужване на граждани е от 9,00 до 17,00 часа.

/3/ 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.

(4) Работното време и редът за ползване на почивките в е регламентирано в Правилника за вътрешния трудов

Тел: 051612140; 0893450900 факс: 051619314 e-mail: s_vetrino@mail.bg web: souvetrino.org

Чл.7./1/ „Техническият сътрудник“ осигурява информация за видовете услуги, извършвани от СУ „Христо Ботев“, 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 абревиатури, съкращения и препратки.

Чл.8. /1/ Информация за предоставяните услуги от СУ „Христо Ботев“, може да бъде получена и от:

1. интернет страницата на училището на адрес *http://souvetrino.org*
2. информационно табло.

/2/ Образци на заявления/ искания за предоставяне на административни услуги са на разположение при техническия сътрудник, както и на интернет страницата на училището в раздел „Административни услуги“.

Чл.9 (1) „Техническият сътрудник“ подпомаган от останалите служители от деловдството:

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 служител в СУ, 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;

6. осъществява връзката с останалите служители от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;

(2) следи за пълнотата на документацията.

Чл.10. (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 по реда на глава шеста от вътрешните правила за документооборота и деловодната дейност в СУ "Христо Ботев“.

Информация за административните услуги

Чл.11 /1/ СУ "Христо Ботев“предоставя следните административни услуги**:**

1. Документи по Наредба №8/11.08.2016г. за информацията и документите за системата на предучилищно и училищно образование
2. Издаване на документи по искане на граждани.

Тел: 051612140; 0893450900 факс: 051619314 e-mail: s_vetrino@mail.bg web: souvetrino.org

Чл. 12. (1) Предоставянето на административна услуга в СУ „Христо Ботев“ се прави след подаването на заявление от потребителя на услугата в административната служба /кабинета на техническия сътрудник/.

(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) Административните услуги могат да бъдат заявени устно. Изготвя се протокол по образец за приемане на устно заявление за предоставяне на административни услуги. Приложение 1.

(4) При подаване на искането заявителят следва изрично да посочи начина на получаване на документа (отговора), освен за документи с фабрична номерация:

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

 чрез препоръчана пощенска пратка

 чрез куриерска пратка,

като декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването му.

 като международна препоръчана пощенска пратка.

- лично от длъжностното лице, предоставило административната услуга;

- по електронен път на електронна поща.

Чл.13. (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 да ги окомплектова и внесе по-късно.

Чл.14.(1) Подадените документи се завеждат във входящия дневник на СУ „Христо Ботев“, като на заявителя се предоставя входящ номер.

(2) Заведените документи се предават на съответното длъжностно лице за изпълнение по компетентност.

(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. 15. (1) Готовите документи се получават по начин заявен от лицето. За документи с фабрична намерация - 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.

(3) за документи с фабрична номерация, или удостоверения по Наредба 8/11.08.2016г. за информацията и документите за системата на предучилищното и училищно образование, за които не са получени лично от заявителя или чрез упълномощеното лице, се съхраняват до получаването им.

Чл. 16. Формулярите, образците на заявления и редът и сроковете за извършване на административни услуги са общодостъпни на електронната страница на СУ „Христо Ботев“.

Тел: 051612140; 0893450900 факс: 051619314 e-mail: s_vetrino@mail.bg web: souvetrino.org

ГЛАВА ТРЕТА

КОНТРОЛ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.17. Срокове за издаване на административни услуги

(1) Административната услуга се издава до 14 дни от датата на започване на производството.

(2) При общо известни факти и обстоятелства и при техническа възможност, срока по ал.1 може да бъде до 7 дни от датата на започване на производството.

(3) Срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща, е до 7 дни

(4) Когато е необходимо да се съберат доказателства, факти и обстоятелства или да се направят проверки, документите се издават до един месец от започване на производството.

(5) При невъзможност искана услуга да бъде изпълнена в посочените срокове, техническия сътрудник незабавно уведомява заявителя за удължаването на срока, но не повече от 14 дни.

Чл.18. 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. 19. 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.20. (1) Контролът по спазването на правилата за предоставяне на административни услуги от служителите в административната служба се осъществява от организатора АСД.

Механизми за обратна връзка

Чл.21(1) Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали и оплаквания.

(2) Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети, които се намират в деловодството, кутия за сигнали, предложения и жалби. Измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва не по-малко от веднъж годишно от работната група по самооценяване, коятоследи за наличие и съдържание на отзивите.

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

Тел: 051612140; 0893450900 факс: 051619314 e-mail: s_vetrino@mail.bg web: souvetrino.org

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 училището.

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).

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

§ 4. Настоящите правила влизат в сила от датата на утвърждаването

ПРИЛОЖЕНИЯ

Тел: 051612140; 0893450900 факс: 051619314 e-mail: s_vetrino@mail.bg web: souvetrino.org

Приложение № 1 към чл. 7, ал. 2 от

Наредба за административното обслужване

ПРОТОКОЛ

Днес .....служителят.....

на длъжност .....в СУ „Христо Ботев“ с.Ветрино

На основание чл. 29, ал. 5 АПК състави този протокол в уверение на това, че заявителят …….....с постоянен или настоящ адрес: гр./с.....,ул. (ж.к.) ……..…….....…, тел. ….....

електронна поща .....устно заяви искане за .....

.....

Заявителят прилага следните документи:

.....

.....

Заявителят изрази желанието си издадената административна услуга да бъде получена:

☐ Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:

.....,

като декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването му

☐ 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)