



УТВЪРЖДАВАМ!

**ДИРЕКТОР: /п/
ЖАСМИНА МИЦОВА-СРЕДОВА**

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

В ПМГ „Проф. Емануил Иванов“ - КЮСТЕНДИЛ

РАЗДЕЛ I

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ, ЦЕЛИ И ПРИНЦИПИ

Чл.1. (1) Настоящите правила организират изпълнението на процеса на предоставяне на административни услуги от ПМГ „Проф. Емануил Иванов“ - Кюстендил. Те се издават в изпълнение на чл. 2, ал. 1, т. 6 и чл.15 от Наредба за административното обслужване.

(2) Правилата регламентират процеса на предоставяне на административни услуги от ПМГ „Проф. Емануил Иванов“ при спазване изискванията на Закон за администрацията, Административнопроцесуален кодекс 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:

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

(4) Вътрешните правила за организация на административното обслужване 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;
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.

(2) „Административна услуга“ е:

✓ издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;

✓ извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;

(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“.

РАЗДЕЛ II

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.3 (1) Административното обслужване в ПМГ „Проф. Емануил Иванов“ се извършва в канцеларията на училището от завеждащия АТС и/или други длъжностни лица, чиято длъжностна характеристика включва необходимите компетентности и задължения.

(2) Работното време за административно обслужване е от 8:30 до 12:00 часа и от 13:00 до 17:00 часа всеки работен ден.

Чл. 4 Завеждащият АТС осигурява информация за видовете услуги, извършвани от администрацията на училището, както и реда за предоставянето им.

Чл. 5. (1) Информация за предоставяните от училището услуги може да бъде получена и чрез интернет страницата на ПМГ -Кюстендил на адрес www.pmgkn.com

(2) Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в ПМГ „Проф. Емануил Иванов“, Кюстендил, ул. „Проф. Георги Паспалев“ № 11, както и на интернет страницата на училището в раздел „Административно обслужване“.

Чл. 6 (1) Завеждащият АТС:

1. предоставя информация за административните услуги;

2. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до съответния служител в училището, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

3. разяснява изискванията/реквизитите, на които трябва да отговаря заявлението или искането за осъществяване на административната услуга по установения ред;

4. приема заявления, искания, жалби, сигнали и предложения и ги регистрира в деловодната система на училището;

5. осъществява връзка с останалите длъжностни лица от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;

6. следи за пълнотата на документацията.

(2) Директорът или негов заместник, определен със заповед, разпределя документите за изпълнение от служителите чрез писмена резолюция.

Чл. 7. (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.

(3) Искания/заявления за дубликат на документи, за издаване на служебни бележки, удостоверения и други се обработват в сроковете по Административнопроцесуален кодекс.

РАЗДЕЛ III

ИНФОРМАЦИЯ ЗА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ

Чл. 8. ПМГ „Проф. Емануил Иванов“ предоставя следните административни услуги:

№	Наименование на административната услуга
1	Преместване на ученици в държавните и в общинските училища.
2	Приемане на ученици в V клас в профилираните гимназии с профил Математически на места определени по държавен план-прием.
3	Приемане на ученици в VIII клас в непрофилираните училища – профилирани и професионални гимназии, обединени и средни училища на места определени по държавен план-прием.
4	Издаване на диплома за средно образование.
5	Издаване на удостоверение за завършен гимназиален етап.
6	Издаване на свидетелство за основно образование.
7	Издаване на удостоверение за завършен клас.
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	Издаване на дубликат на документ за завършен клас, етап или степен на образование – удостоверения, свидетелства, дипломи.
11	Издаване на европейско приложение към дипломата за средно образование (влиза в сила от учебната 2021/2022 учебна година).
12	Справка за успех по години и хорариум учебни часове.
13	Издаване на удостоверение образец УП – 2 за осигурителен доход.
14	Издаване на удостоверение образец УП – 3 за осигурителен стаж.
15	Протокол за приемане на устно заявление.

Чл. 9. (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.

(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 или адрес за електронна поща. Искането съдържа и други задължителни елементи, ако такива са предвидени в специален закон.

(3) Съобразно наличните технически възможности писменото искане и приложенията към него могат да се подадат по електронен път или чрез лицензиран пощенски оператор.

(4) Исканията за издаване на документи по чл. 8 се завеждат в деловодната система от завеждащия АТС.

(5) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило.

(6) Исканията, подадени по пощата/електронна поща преди изтичане на даден срок, макар и извън работното време на училището, се смятат подадени в срок. В последния случай сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден.

Чл. 10. (1) Административната услуга „Предоставяне на достъп до обществена информация“ се извършва по реда на Вътрешните правила за предоставяне на достъп до обществена информация.

РАЗДЕЛ IV

УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 11. Административното обслужване в ПМГ „Проф. Емануил Иванов“ се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. служителите в училището 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 двумесечен 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 минути;

4. в канцеларията са осигурени места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

Чл. 12. Служителите от администрацията на ПМГ „Проф. Емануил Иванов“ поддържат 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. 13 (1) Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и други.

(2) Обявяват се следните телефон и електронна поща за сигнали, предложения и отзиви:

тел. 078/552259, GSM 0886414810, 0886414838

e-mail: office@pmqkn.com info-1000550@edu.mon.bg

РАЗДЕЛ VI

КОНТРОЛ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 14. 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. 15. Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, с резолюция или произтичат от нормативен акт и са съобразени с Административнопроцесуален кодекс, освен ако в нормативен акт е установен друг срок.

Чл. 16. Контролът по чл. 14 се извършва от ЗДУД.

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.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Вътрешните правила се приемат на основание чл. 5а, ал. 1 от Закон за администрацията и чл. 1, ал. 2 и чл. 15 от Наредба за административното обслужване, във връзка с Административнопроцесуален кодекс.

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