



СУ "ДИМИТЪР ТАЛЕВ" – ГРАД ДОБРИЧ

ул. "Ген. Георги Попов" № 16; тел.: 690 390

e-mail: dtalev@mail.bg; web: <http://www.sou-dtalev.info>

Утвърждавам:

Директор: Весела Панчева

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В СУ "ДИМИТЪР ТАЛЕВ" – ГРАД ДОБРИЧ

Административното обслужване в СУ „Димитър Талев“ е в съответствие с определените му функции и е важна част от имиджа и доверието към училището.

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящите вътрешни правила регламентират предоставяне на административни услуги от СУ „Димитър Талев“. Те се издават в изпълнение на чл. 5а ал. 2 от ЗА, чл. 2, ал. 1, т. 6 от Наредбата за административно обслужване и са в съответствие с Чл.28 от Административнопроцесуалният кодекс .
2. Правилата регламентират процеса на предоставяне на административни услуги от при спазване изискванията на ЗА, АПК и Наредба № 8/11.08.2016 г. на МОН за информацията и документите за системата на предучилищното и училищно образование.

II. ЦЕЛИ И ПРИНЦИПИ

1. Основните принципи при предоставяне на административни услуги са:

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

2. Вътрешните правила за организация на административното обслужване в СУ „Димитър Талев“ гарантират:

- ✓ равен и лесен достъп на всички потребители до административните услуги и до информация за административното обслужване;
- ✓ различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;
- ✓ любезно и отзивчиво отношение;
- ✓ надеждна обратна връзка;
- ✓ изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени правила;
- ✓ качество на предоставяните услуги;
- ✓ утвърждаване на добри практики за обслужване на гражданите с приоритетност към лицата в неравностойно положение.

3. Същност на административното обслужване.

3.1. Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги

3.2. "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 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;

3.3. При упражняване на своите правомощия административните органи:

- ✓ осигуряват общодостъпна, точна, систематизирана и разбираема информация;
- ✓ осигуряват достъп до формулярите и оказват съдействие за попълването им;
- ✓ предоставят пълна информация за сроковете и за дължимите такси;
- ✓ организират дейността си така, че по възможност да обслужват заинтересованите граждани и организации на едно място в едно служебно помещение;
- ✓ осигуряват подходящо за гражданите и организациите работно време;

- ✓ достъпна за хора с увреждания.

3.4. 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”

III. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

1. Дейността по предоставяне на административни услуги се осъществява от длъжностни лица, чиято длъжностна характеристика включва необходимите компетентности и задължения.

Взаимозаменяемост на служителите. Максимално полезно приемно време.

2. ЗАС:

- ✓ отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до съответните длъжностни лица или сам извършва административната услуга.
- ✓ предоставят информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;
- ✓ предоставя информация за административните услуги, извършвани в СУ „Д. Талев“
- ✓ предоставя бланки, образци и разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга;
- ✓ приема заявления, искания, сигнали и предложения, лично/с пълномощно, чрез пощата или по електронна поща;
- ✓ приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
- ✓ следи за пълнотата на документацията;
- ✓ всички заявления, искания, сигнали и предложения се завеждат в деловодната система с входящ номер.
- ✓ работното време е от 9:00 до 17:30 часа с почивка от 13:20 до 13:50 ч. всеки работен ден.
- ✓ работно помещение – 203 кабинет. Приносителите се придружават от дежурния от училищната охрана.

3. Главен счетоводител:

- ✓ предоставя информация за счетоводни услуги след резолюция от директора;
- ✓ издава служебни бележки по компетентност;
- ✓ приема исканията от ЗАС и предава документите на ЗАС за предоставяне на искателя;
- ✓ работно време: 8:00-16:30 с почивка от 12:20 до 12:50;
- ✓ работно помещение – 307 кабинет.

4. Касиер-домакин:

- ✓ по искания/заявления за дубликат на документи, за издаване на служебни бележки, удостоверения и др. п. се обработват и издават в срок.
- ✓ работно време: 7:45-16:15 с почивка от 12:20 до 12:50;
- ✓ работно помещение – 117 кабинет.

5. В случаите, когато се осъществява прием на ученици в първи, пети или осми клас обслужването е в интервала 8-18.00 ч.

6. Жалби/сигнали и предложения се подават лично/с пълномощно, чрез пощата, по телефон или по електронна поща.

7. Информация за предоставяните от СУ „Димитър Талев“ услуги може да бъде получена и чрез интернет страницата на училището или на електронен адрес: e-mail: dtalev@mail.bg; web: <http://www.sou-dtalev.info>

8. Директорът на СУ „Димитър Талев“ разпределя документите за изпълнение от служителите чрез писмена резолюция.

9. Искания/заявления за дубликат на документи, за издаване на служебни бележки, удостоверения и др.п. се обработват в сроковете по АПК

10. 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.

IV. ИНФОРМАЦИЯ ЗА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ

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, ако разполага с такива.

3. Длъжностното лице, приело искането, потвърждава с писмено отбелязване внасянето му във входящия дневник.
4. Исканията, внесени устно, се отразяват в доклад до директора, който се подписва от длъжностното лице, което го е съставило.
5. Устни и писмени искания се приемат в рамките на работното време. Исканията, подадени по пощата, по електронна поща 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.

V. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

СУ „Димитър Талев“ предоставя следните административни услуги:

- ✓ Издаване на служебни бележки / издаването става без да се подава заявление/.-117к-т
- ✓ Издаване на Удостоверение за АСП-117к-т
- ✓ Издаване на Удостоверение за БДЖ-117к-т
- ✓ Издаване на Удостоверение за преместване./заявление или писмо от приемащата институция/ 203 к-т
- ✓ Издаване на Удостоверение за завършен клас. 203 к-т
- ✓ Издаване на Удостоверение за завършен гимназиален етап. 203 к-т
- ✓ Издаване на дубликати на: 203 к-т
 - свидетелство за завършено основно образование.
 - диплома за завършено средно образование.
- ✓ Издаване на справка за хорариум. 203 к-т
- ✓ Издаване на Удостоверение за доход. 203 к-т
- ✓ Издаване на Удостоверение за трудов и/или служебен стаж на осигурявани лица 203 к-т
- ✓ Предоставяне на достъп до обществена информация; 203 к-т
- ✓

VI. УПРАВЛЕНИЕ И КОНТРОЛ НА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ

1. Управление на качеството.

Административното обслужване в СУ „Димитър Талев“ се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

- ✓ служителите в СУ „Димитър Талев“ се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;
- ✓ срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща, е **до 7 дни**. В случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - **до 14 календарни дни**; в случай че за отделни услуги се налага удължено време за чакане – **до 30 работни работни дни**.
- ✓ Удостоверение за преместване – **5 дни** от уведомителното писмо от приемащото училище/заявление за чужбина.
- ✓ Информация по закона за достъп до обществена информация -**14 дни** от датата на регистриране.
- ✓ времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване е **не повече от 20 мин.;**
- ✓ до офиса на касиер - домакина е обособена приемна – кът за общуване с осигурени места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и други посетители;
- ✓ до офиса на ЗАС е осигурен достъп за хора с увреждания с платформа.

2. Механизми за обратна връзка

- ✓ Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и други.
- ✓ Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети, предлагани на родителски срещи и други.
- ✓ На телефона на училището – 058 690 390.
- ✓ На e-mail: dtalev@mail.bg;

3. Контрол във връзка с административното обслужване.

- ✓ 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.

✓ Контролът по спазването на правилата за предоставяне на административни услуги от служителите в административната служба се осъществява от ЗДАСД.

НАРЕДБА

VII. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

НАРЕДБА ЗА ОПРЕДЕЛЯНЕТО И АДМИНИСТРИРАНЕТО НА МЕСТНИТЕ ТАКСИ И ЦЕНИ НА УСЛУГИ НА ТЕРИТОРИЯТА НА ОБЩИНА ГРАД ДОБРИЧ решение № 14-1 от 29.11.2016 г.

ГЛАВА ТРЕТА

ЦЕНИ НА НЕУРЕДЕНИ СЪС ЗАКОН УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОБЩИНАТА НА ФИЗИЧЕСКИ И ЮРИДИЧЕСКИ ЛИЦА

Вид на услугата

Цена в лв. без ДДС/ мярка

Дирекция „Хуманитарни дейности”

Чл.56. Общински съвет определя следните цени на услуги, предоставяни от общинските училища, прилагащи системата на делегираните бюджети:

Общински училища

4. Копирни услуги за страница. **0,04 лв./на стр.**
5. Издаване на дубликат на диплом /препис, копие/, свидетелство и удостоверение за завършено образование и клас:
 - за завършен клас - 1,00 лв.
 - за основно образование - 5,00 лв.
 - за средно образование 15,00 лв.
7. Служебна бележка - 0,50 лв.
8. Служебна бележка за хорариум взети часове по съответния чужд език - 1,00 лв.

Използвани съкращения:

ВПОАО – Вътрешни правила за организацията на административното обслужване

ЗА - Закон за администрацията;

АПК-Административнопроцесуален кодекс;

НАО – Наредба за административното обслужване;

Настоящите правила са актуализирани със Заповед на Директора на СУ „Д. Талев“ № РД-03-377/16.04.2019 г.

Настоящите правила са утвърдени със Заповед на Директора на СУ „Д. Талев“ № РД-03-378/16.04.2019г.