

ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ” СВЕТИ СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ”

с. Тръстиково, общ. Аврен, обл. Варна

УТВЪРЖДАВАМ:

Николай Савов

Директор на ОУ”Св. св. Кирил и Методий”

с.Тръстиково, общ. Аврен, обл. Варна



ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

**ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ
НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ**

ОУ”СВ. СВ. КИРИЛ И МЕТОДИЙ“ – С. ТРЪСТИКОВО

ОБЩИНА АВРЕН ОБЛАСТ ВАРНА

Глава първа

Общи положения

Чл. 1.(1) Настоящите правила уреждат въпросите, свързани с предоставяните от ОУ“Св. св. Кирил и Методий“, с. Тръстиково, общ. Аврен, обл. Варна услуги, с цел улесняване на потребителите на административни услуги, гарантиране на тяхното качество, законосъобразност и достъпност.

(2)“Административно обслужване“ по смисъла на §1 от ДР на Административнопроцесуалния кодекс /АПК/ е всяка дейност по извършване на административни услуги от администрацията.

(3) Административното обслужване се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията и в АПК, а именно:

1.Равен достъп до административните услуги и до информацията за административното обслужване;

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

3.Любезно и отзивчиво отношение към потребителите на услуги;

4.Координация и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряването на административното обслужване;

5.Надеждна обратна връзка с лицата, ползващи административни услуги;

6.Качество на предоставяните услуги.

Чл. 2 При осъществяване на административното обслужване ОУ“Св. св. Кирил и Методий“, с. Тръстиково, общ. Аврен, обл. Варна работи в условията на публичност и прозрачност, при съблюдаване изискванията на АПК, Закон за достъп до обществена информация, Закон за защита от дискриминация, ЗПУО и поднормативни актове, свързани с административното обслужване.

Чл. 3. ОУ“Св. св. Кирил и Методий“, с. Тръстиково, общ. Аврен, обл. Варна предоставя следните административни услуги, съгласно Списъка на унифицираните наименования на административните услуги:

Наименование на услугата	Нормативно основание	Срок
Издаване на удостоверение за преместване на ученик	Наредба № 8 / 11.08.2016г. за информацията и документите в системата на предучилищното и училищното образование	В деня, в който е постъпило заевлението
Служебна бележка по чл.108, ал.1, т.1 и т.2 от Наредба №10/01.09.2016г. за организацията на дейностите в училищното образование	Наредба №10/01.09.2016г. за организацията на дейностите в училищното образование	В деня, в който е постъпило заевлението
Издаване на удостоверение	Наредба № 8 / 11.08.2016г. за	В рамките на 7

за завършен клас	информацията и документите в системата на предучилищното и училищното образование	раб.дни
Издаване на дубликат на свидетелство за основно образование	Наредба № 8 / 11.08.2016г. за информацията и документите в системата на предучилищното и училищното образование	В рамките на 7 раб.дни
Издаване на дубликат на удостоверение за завършен клас	Наредба № 8 / 11.08.2016г. за информацията и документите в системата на предучилищното и училищното образование	В рамките на 7 раб.дни
Издаване на удостоверение Приложение № 7 към чл. 17, ал. 4 от ППЗСПД	ППЗСПД	
Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2)	Кодекс за социално осигуряване. Наредба за пенсиите и осигурителния стаж. Закон за администрацията, Допълнителна разпоредба, § 1, т.2 "в".	В рамките на 7 раб.дни
Издаване на удостоверение за трудови/или служебен стаж на осигурявани лица(УП 3)	Кодекс за социално осигуряване. Наредба за пенсиите и осигурителния стаж. Закон за администрацията, Допълнителна разпоредба, § 1, т.2 "в".	В рамките на 7 раб.дни
Предоставяне на достъп до обществена информация	Закон за достъп до обществена информация	Заявленията за предоставяне на достъп се разглеждат в срок до 14 дни от датата на регистрирането им. Срокът, в който се осигурява достъп до обществена информация не може да бъде по-кратък от 30 дни от датата на получаване на решението за предоставянето ѝ
Уточняване на разлики между издадено удостоверение за осигурителен доход /УП 2/ и данни за осигуреното лице от информационната система на НОИ	Кодекс за социално осигуряване. Наредба за пенсиите и осигурителния стаж.	В рамките на 7 раб.дни

Глава втора

Организация на административното обслужване

Чл. 4. (1) Административното обслужване в ОУ "Св. св. Кирил и Методий", с. Тръстиково, общ. Аврен, обл. Варна се осъществява чрез директора, счетоводителя и определени със заповед други длъжностни лица.

(2) Работното време е от 7:00 до 15.30 часа с регламентирана 30 минутна почивка. В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

(3) Служебните лица:

1. Предоставят информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;
 2. Отговарят на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до съответните служители, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
 3. Разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението;
 4. Приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;
 5. Осигуряват възможност на потребителите за устно заявяване на административни услуги като приема заявления и регистрира в протокол отправените устни запитвания.
 6. Проверят пълнотата на документацията за всяка административна услуга;
 7. Дават информация за хода на работата по преписката;
 8. Предоставят исканите документи по предпочитания от заявителите начин за получаване, отразен в заявлението в т.ч. чрез лицензиран пощенски оператор на посочен адрес.
- (4) Потребителите на административни услуги, подават в деловодството на училището заявление за административна услуга по образец, което се завежда в дневника за входяща кореспонденция на училището.
- (5) Редът по ал. 4 се прилага и при исканията за достъп до обществена информация, като заявлението се регистрира и в специален регистър.
- (6) При приемане на заявлението се извършва проверка за наличието на нужните документи за съответната административна услуга.

(7) На потребителя се издава входящ номер на преписката, която се образува по неговото заявление и информация относно срока за извършване на административната услуга.

(8) Осигуряват се служебно всички документи, които се издават и са необходими за извършване на административната услуга.

Глава трета

Извършване на административната услуга

Чл. 5.(1) Административната услуга се извършва след като се изяснят фактите и обстоятелствата от значение за нейното предоставяне и се обсъдят обясненията и възраженията на всички заинтересовани граждани и организации.

(2) За установяване на фактите и обстоятелствата административния орган може да събира и ползва всякакви доказателства и доказателствени средства, събрани съобразно закона

(3) Административните услуги се извършват в сроковете посочени в чл. 3.

Чл. 6. В случаите, когато исканията на потребителите на административни услуги са неоснователни и незаконосъобразни, или не могат да бъдат удовлетворени в отговора се посочват мотивирани съображения за това.

Чл. 7. Предоставя се информация на лицата, ползващи административни услуги, за хода на работата по образуваните по техни заявления преписки.

Чл. 8. (1) Административното обслужване завършва с изготвяне на искания документ или с мотивиран отказ, който подлежи на обжалване съгласно правилата на АПК.

(2) Исканият документ или мотивираният отказ се получават от лицето, заявило административната услуга по заявеното от него желание, посочено в заявлението.

Глава четвърта

Информационна обезпеченост

Чл. 9. (1) При осъществяване на своята дейност, съгласно чл. 16 от Наредбата за административното обслужване, се осигурява задължителна информация относно функциите и организацията на работата във връзка с административното обслужване, която съдържа:

1. Точно наименование на администрацията.
2. Структура;
3. Седалище и адрес;
4. Данни за кореспонденция: телефон, адрес на електронна поща и интернет страница;
5. БУЛСТАТ;

6. Работно време ;

7. Описание на административните услуги, включващо:

а) наименованието на административната услуга;

б) нормативната уредба по предоставянето на административната услуга;

в) процедура по предоставяне на административната услуга, изискванията и необходимите документи;

г) образците на документи, които се попълват за предоставянето на административната услуга;

д) срока на действие на индивидуалния административен акт.

8. Ред, по който се подават исканията за достъп до обществена информация, както и необходимите за това формуляри;

9. Основни нормативни актове, свързани с дейността на институцията;

10. Друга информация, предвидена в нормативен акт;

ОУ“Д-р Петър Берон“ предоставя информация чрез официално табло за обявления, намиращо се в фойето на училището, брошури и материали, предоставени от МОН, както и по електронен път чрез официалния сайт на институцията в Интернет.

(3) За неизпълнение на задълженията по ал. 1 и ал. 2 съответните длъжностни лица носят административнонаказателна отговорност по реда на АПК.

Чл. 10 Информацията по чл. 6, ал. 1 се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.

Чл. 11.(1) Създава се и се предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите.

(2) Средствата за осъществяване на обратна връзка са: кутия за мнения и коментари, телефони, интернет и др.

(3) Средствата за осъществяване на обратна връзка се използват и за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

Глава пета

Лого и слоган на ОУ“Св. св. Кирил и Методий“ , с. Тръстиково, общ. Аврен, обл. Варна

Чл. 12. (1) ОУ“Св. св. Кирил и Методий“ , с. Тръстиково, общ. Аврен, обл. Варна няма свои лого и слоган.

(2) Логото и слоганът се поставят на:

1. неофициалната кореспонденция, поздравителните адреси и др.;
2. папките, рекламните и протоколните материали;
3. интернет страниците;
4. кутията за мнения и коментари;
5. всички информационни материали.

Глава шеста

Организация на реда за разглеждане на предложения и сигнали, подадени до ОУ“Св. св. Кирил и Методий“ , с. Тръстиково, общ. Аврен, обл. Варна

Чл.13. (1) Тези Правила уреждат реда за разглеждане от ОУ“Св. св. Кирил и Методий“ , с. Тръстиково, общ. Аврен, обл. Варна на подадени предложения и сигнали от граждани и организации, като имат за цел да приведат организацията на работа в институцията с предложенията и сигналите в съответствие на АПК.

(2) Предложения могат да се правят за усъвършенстване на организацията и дейността на органите по ал. 1 или за решаване на други въпроси в рамките на компетентността на тези органи.

(3) Сигнали могат да се подават за злоупотреби с власт и корупция, лошо управление на държавно или общинско имущество или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на административни органи и длъжностни лица, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

(4) Тези правила не се прилагат за предложенията и сигналите, за чието разглеждане и решаване в закон е предвиден друг ред.

Чл.14. Всеки гражданин или организация може да подава сигнали до ОУ“Св. св. Кирил и Методий“ , с. Тръстиково, общ. Аврен, обл. Варна

Чл.15. (1) Директорът на ОУ“Св. св. Кирил и Методий“ , с. Тръстиково, общ. Аврен, обл. Варна отговаря за цялостната работа за предложенията и сигналите.

(2) Директорът на ОУ“Св. св. Кирил и Методий“ , с. Тръстиково, общ. Аврен, обл. Варна може да упълномощи длъжностно лице , което да организира, координира и осигурява работата с предложенията и сигналите.

Чл.16. (1) Предложенията и сигналите могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез изрично упълномощен представител, по телефона, по пощата, по факса, по електронна поща или в кутията за сигнали и предложения.

(2) Когато е необходимо предложението или сигналът да се подаде писмено или да отговаря на определени изисквания, на подателя се дават съответни разяснения.

(3) Подадените по реда на ал.1 и 2 предложения и сигнали се регистрират в деловодството на ОУ“Св. св. Кирил и Методий“ , с. Тръстиково, общ. Аврен, обл. Варна .

(4) Не се образува производство по анонимни предложения или сигнали, както и по сигнали отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години или извън компетенциите на ОУ“Св. св. Кирил и Методий“ , с. Тръстиково, общ. Аврен, обл. Варна.

Чл.17. Когато има подадени предложения и сигнали, които не са от компетентността на ОУ“Св. св. Кирил и Методий“ , с. Тръстиково, общ. Аврен, обл. Варна, те се препращат не по-късно от седем дни от постъпването им на компетентните органи, освен ако има данни, че въпросът вече е отнесен и до тях. За препращането се уведомява подалия предложението или сигнала.

Чл.18.(1)Предложенията и сигналите се разглеждат се изготвят становища и предложения за решение в установените срокове обективно и законосъобразно.

(2) Подадените сигнали не могат да се възлагат за разглеждане на длъжностни лица, чиито действия засягат.

Чл.19. (1) Решенията по предложенията и сигналите се вземат от директора на институцията, след като се изяснят изнесените обстоятелства и се обсъдят обясненията и възраженията на заинтересованите лица.

(2)За установяване на фактите и обстоятелствата могат да се използват всички средства, които не са забранени от закона

Чл.20.Директорът на институцията след решение по предложение или сигнал взема мерки за неговото изпълнение, като определя начина и срока на изпълнение и отговорно длъжностно лице.

Чл.21. Директорът на институцията взема решение по сигнала най-късно в едномесечен срок от постъпването му.

Чл.22. Когато уважи сигналът, директорът на институцията взема незабавно мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или нецелесъобразност, за което уведомява подателя и другите заинтересовани лица.

Чл.23. (1) Решението по сигнала се изготвя в писмена форма и се съобщава на подателя в седем дневен срок от постановяването му.

(2) Когато с решението се засягат права или законни интереси и на други лица, то се съобщава и на тях.

(3) При данни за извършено престъпление се уведомява незабавно прокуратурата.

Чл. 24. (1) Сигнали, подадени повторно по въпрос, по който има вече решение не се възлагат отново за разглеждане, освен ако са във връзка с изпълнението на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.

(2) Решението, постановено по даден сигнал не подлежи на обжалване.

Чл.25. (1) Решението по сигнала се изпълнява в едномесечен срок от постановяването му. По изключение, когато това се налага по особено важни причини, срокът може да бъде продължен от директора на институцията , но не с повече от два месеца, за което се уведомява подателя.

(2) При изпълнение на решението по сигнала се премахват вредните последици, причинени от незаконосъобразните или нецелесъобразните действия. Когато това не е възможно, засегнатите лица се удовлетворяват по друг законен начин или им се разясняват редът по който да постъпят.

(3) Длъжностно лице, на което е възложено изпълнението на решението по сигнала, уведомява за изпълнението органа постановил решението.

Преходни и заключителни разпоредби:

§1. Със заповед на директора на институцията могат да се уреждат и други въпроси относно реда и организацията на административното обслужване в ОУ“Св. св. Кирил и Методий“ , с. Тръстиково, общ. Аврен, обл. Варна

§2. Настоящите вътрешни правила се изготвят на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване.

§3. Контролът по спазване на Вътрешните правила се осъществява от директора на ОУ“Св. св. Кирил и Методий“ , с. Тръстиково, общ. Аврен, обл. Варна

§4. Тези правила влизат в сила от датата на утвърждаването им със заповед на директора на ОУ“Св. св. Кирил и Методий“ , с. Тръстиково, общ. Аврен, обл. Варна и са отворени за изменения и допълнения, произтичащи от влезли в сила нормативни актове.