



# Основно училище "Братя Миладинови"-Бургас

Директор: тел./факс: 056/535963; Зам. директори: тел.: 056/534053  
e-mail: [br\\_miladinovi@abv.bg](mailto:br_miladinovi@abv.bg); [www.brmiladinovi.eu](http://www.brmiladinovi.eu)

УТВЪРДИЛ:

  
БОЧКО БОЧЕВ  
ДИРЕКТОР

## ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „БРАТЯ МИЛАДИНОВИ“ ГР. БУРГАС

### ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ, ЦЕЛИ И ПРИНЦИПИ

**Чл.1. (1)** Целта на настоящите ВПОАО е организирането и изпълнението на процеса на предоставяне на административни услуги от ОУ „Братя Миладинови“ - Бургас. ВПОАО 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 ОУ „Братя Миладинови“ – Бургас при спазване изискванията на Закона за администрацията /ЗА/ и Админиктративнопроцесуалния кодекс /АПК/ .

**(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 ОУ „Братя Миладинови“ – Бургас 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;

/2/ Информацията за административното обслужване следва да бъде:

1. ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;
2. достъпна за хора с увреждания;
3. без абривиатури, съкращения и препратки.

**Чл.7.** /1/ Информация за предоставяните от ОУ „Братя Миладинови“ – Бургас услуги може да бъде получена и от:

1. интернет страницата на ОУ „Братя Миладинови“ – Бургас на адрес: **www.brmiladinovi.eu**;
2. информационно табло в ОУ „Братя Миладинови“ – Бургас.

/2/ Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в ОУ „Братя Миладинови“ – Бургас, гр. Бургас, ж.к. „Братя Миладинови“, както и на интернет страницата на училището в раздел „Административни услуги“.

**Чл.8** (1) Техническият изпълнител или ЗАС:

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 заместник директор в училище, 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 по Закона за достъп до обществена информация и при необходимост насочва устни запитвания на граждани към съответния зам. директор;

(2) следи за пълнотата на документацията.

(3) Директорът на училището или негов заместник, определен със заповед, разпределя документите за изпълнение от служителите на ОУ „Братя Миладинови“ – Бургас чрез писмена резолюция.

**Чл. 9.** (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 деловодството на училището.

## **Раздел II**

### **Информация за административните услуги**

**Чл. 10.** (1) ОУ „Братя Миладинови“ – Бургас изготвя и поставя на видно място в сградата информация, съгласно Приложение № 3 към чл.16 от НАО

(2) Информацията по Приложение № 3, върху указателната табела в административните сгради се представя на български и на английски език.

(3) Служителите в ОУ „Братя Миладинови“ – Бургас носят указателни табели с имената и длъжностите им.

**Чл.11.**(1) Съгласно Списъкът на унифицираните наименования на административните услуги на Министерския съвет, ОУ „Братя Миладинови“ – Бургас извършва следните услуги по Списъка на административните услуги:

1. Преместване на ученици в държавните и в общинските училища;
  2. Приемане на деца в първи клас в училище;
  3. Приемане на ученици в пети клас по училищен прием в училище;
  4. Издаване на удостоверения за валидиране на компетентности в съответствие с изискванията за завършване на клас, етап или основна степен на образование;
  5. Издаване на заповед за признаване или отказ на завършен период или клас;
  6. Издаване на дубликат на документ за завършен клас, етап или степен на образование;
  7. Издаване на удостоверение за осигурителен доход /УП-2/;
  8. Издаване на удостоверение за трудов и/или служебен стаж на осигуряваните лица /УП-3/.
- (2) Услугите се предоставят на основание Закона за достъп до обществена информация.

## **ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ НА ГРАЖДАНИТЕ И БИЗНЕСА, ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО, ОМБУДСМАНА И ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ ПО ПОВОД НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

### *Раздел I*

#### *Управление на качеството*

**Чл. 12.** (1) Административното обслужване в ОУ „Братя Миладинови“ – Бургас се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. при изпълнение на служебните си задължения всеки служител в училище носи отличителен знак с данни за имената и длъжността;
2. служителите в училище се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;
3. 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;
4. времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение за административно обслужване е не повече от 20 мин.;
5. в работното помещение на техническият изпълнител и ЗАС са осигурени места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

(2) В ОУ „Братя Миладинови“ предстои да бъде внедрена автоматизирана деловодна информационна система с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

**Чл. 13.** ОУ „Братя Миладинови“ – Бургас приема Харта на клиента, която публикува в интернет страницата си.

**Чл. 14.** ОУ „Братя Миладинови“ – Бургас 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.

**Чл.15.** (1) ОУ „Братя Миладинови“ – Бургас отчита състоянието на административното обслужване в интернет базираната Система за самооценка на административното обслужване (ССАО) веднъж годишно.

(2) Техническият изпълнител подава, попълва и публикува данните в ССАО в съответствие с утвърдения по чл.6, ал.1 списък.

(3) Служителят по ал. 2 отговаря за достоверността на въвежданата информация и за спазването на сроковете за попълване на отчетите в ССАО.

## **Раздел II**

### **Механизми за обратна връзка**

**Чл. 16** (1) Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др.

(2) Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети, разположени при техническия организатор, кутия за мнения и коментари. Измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва не по-малко от веднъж годишно от комисия от ОУ „Братя Миладинови“ – Бургас, която изготвя доклад до Директора на училището за наличие и съдържание на отзивите.

(3) Обявява се телефон за сигнали, предложения и отзиви – 056/53 40 53.

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

### **КОНТРОЛ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл.17.**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.18.** 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. 19.** Контролът по чл. 17 се извършва от директора на училището.

#### **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 ОУ „Братя Миладинови“ – Бургас;
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 ОУ „Братя Миладинови“ – Бургас се ангажира да спазва.

#### **Преходни и Заключителни разпоредби**

§ 1. Вътрешните правила се приемат на основание чл.1, ал.2 и чл.15 от НАО, във връзка с АПК.

§ 2. Контрол по изпълнението на Вътрешните правила се възлага на заместник директора по АСД;

§3. Неразделна част от настоящите правила са Харта на клиента и анкетна карта за проучване удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

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

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