ПРОФЕСИОНАЛНА ГИМНАЗИЯ ПО ТЕХНИКА И СТРОИТЕЛСТВО „Арх. ЙОРДАН МИЛАНОВ”
гр.Перник 2303; кв.”Мошино” 0878472144
e-mail: info-1403234@edu.mon.bg

УТВЪРДИЛ
ДИРЕКТОР:

/ Цветелина Борисова/

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

В ПРОФЕСИОНАЛНА ГИМНАЗИЯ ПО ТЕХНИКА И СТРОИТЕЛСТВО „АРХ. ЙОРДАН МИЛАНОВ“,

ГРАД ПЕРНИК

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1.(1). Настоящите Правила за организация на административното обслужване в ПГТС „ Арх. Йордан Миланов“-Перник уреждат предоставяне на административни услуги от професионалната гимназия. Те са изготвени на основание и 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 ПГТС „ Арх. Йордан Миланов“-Перник при спазване изискванията на Закона за администрацията, АПК 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:

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

(4). Вътрешните правила за организация на административното обслужване гарантират:

- равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
- различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;
- любезно и отзивчиво отношение;
- координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване в администрациите, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
- надеждна обратна връзка;
- изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила;
- 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;
- 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 административно правен 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). 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".

II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.3.(1). Административното обслужване в ПГТС „ Арх. Йордан Миланов"-Перник се извършва в канцеларията и деловодството на гимназията. Лицата(служител човешки ресурси и технически секретар), пряко ангажирани с осъществяване на административното обслужване са настанени на работни места в офиси, като разполагат с необходимата информация, достъп до училищна документация, компютърна техника, интернет и достъп до архива на училището.

(2). Административното обслужване в професионалната гимназия е лесно достъпно и се осъществява на място, съвпадащо с адреса на управление на гимназията в обозначени с табели помещения на втория етаж в гимназията.

(3). Заявления /Приложение №2/ за извършване на административни услуги, жалби, протести, предложения и сигнали се подават в деловодството на училището, чрез техническия секретар или електронната поща: info-400058@edu.mon.bg., по телефон, с обикновена поща, оторизирана куриерска служба.

(4). Работното време за административно обслужване на гражданите съвпада с работното време на институцията и е от 9, 00 до 12, 00 часа и от 13, 00 до 16.00 часа през всеки работен ден.

(5). Служителите по чл.3.(1). и ръководството на гимназията осигуряват информация за видовете услуги, извършвани от администрацията в гимназията, както и реда за предоставянето им.

Чл.4.(1). Информацията за административното обслужване следва да бъде:

- ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;
- достъпна за хора с увреждания;
- без абревиатури, съкращения и препратки.

(2). Информация за предоставяните от ПГТС „ Арх. Йордан Миланов"-Перник услуги може да бъде получена и чрез интернет страницата на гимназията

(3). Служителите по чл.3.(1).:

- предоставят информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;
- отговарят 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;
- разясняват изискванията/реквизитите, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по предварително установен ред;
- приемат заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения;

• приемат устни и писмени заявления, постъпили в деловодството и ги регистрира в деловодната система и при необходимост насочва устни запитвания на граждани към съответния служител;

• осъществяват връзката с ръководството на гимназията по повод осъществяване на административното обслужване;

• следят за пълнотата на документацията.

• служителите, отговорни за административно обслужване могат да изискват документи от други служители в гимназията, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

(4). Директорът на ПГТС „ Арх. Йордан Миланов“-Перник или негов заместник, определен със заповед, разпределя документите за изпълнение от служителите на училището чрез писмена резолюция.

Чл.4.(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 на ПГТС „ Арх. Йордан Миланов“-Перник. Редът за регистрация на подадените искания, жалби, протести, сигнали и предложения се определя с Правилата за работа на Етичната комисия в гимназия и Вътрешните правила за приемане и обработка на сигнали за нередности, нарушения, конфликт на интереси и корупция, за реда и начина на разглеждане и отговаряне на жалби и сигнали

(3). Искания/заявления за дубликат на документи с фабрична номерация, за издаване на служебни бележки, удостоверения и други се обработват в сроковете по АПК.

III. ИНФОРМАЦИЯ ЗА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ В ПГТС „ АРХ. ЙОРДАН МИЛАНОВ“-ПЕРНИК

Чл.5.(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, факс или адрес за електронна поща, ако разполага с такива. Искането съдържа и други задължителни елементи, ако такива са предвидени в специален закон.

(3). Длъжностното лице, приело искането, потвърждава с писмено отбелязване внасянето му и го регистрира в съответния регистър на гимназията.

(4). Съобразно наличните технически възможности писменото искане и приложенията към него могат да се подадат по електронен път, чрез лицензиран пощенски оператор, факс или по друг начин, оповестен от органа като технически възможен.

(5). Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило */Приложение № 1/*и се регистрират във входящата поща на гимназията в рамките на работното време с посетители.

(6). Административният орган приема устни и писмени искания в рамките в рамките на работното си време. Исканията, за които е определено време за подаване с нормативен

акт, подадени по пощата, по електронна поща, факс 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

Чл.6.(1). ПГТС „ Арх. Йордан Миланов“-Перник предоставя следните административни услуги:

• Издаване на служебни бележки

• Издаване на уверение за БДЖ

• Издаване на удостоверения за дирекция „Социално подпомагане“

• Издаване на Удостоверение за завършен клас

• Издаване на Удостоверение за завършен гимназиален етап

• Издаване на Удостоверение за преместване

• Издаване на дубликати на: Свидетелство за основно образование, Диплома за средно образование, Свидетелство за професионална квалификация

• Издаване на справка за хорариум

• Издаване на Удостоверение за осигурителен доход-УП2

• Издаване на Удостоверение за трудов и служебен стаж на осигурявани лица-УП3

• Предоставяне на достъп до обществена информация

Чл.7.(1).Административната услуга „Предоставяне на достъп до обществена информация“ се извършва по реда на Вътрешните правила за предоставяне на достъп до обществена информация.

Чл.8.(1).Заверено копие на индивидуален административен акт може да бъде получено на мястото, където е заявено, на посочен точен адрес – седалище на училището, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път съгласно Наредбата за електронните административни услуги.

(2). При *заявено получаване* чрез лицензиран пощенски оператор индивидуалният административен акт се изпраща:

• като вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя (получателя); цената за пощенската услуга се заплаща от заявителя при доставяне на пратката;

• с международна препоръчана пощенска пратка - след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към съответния орган; цената за пощенската услуга се заплаща от административния/компетентния орган на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката.

• по друг начин /чрез упълномощено лице, представило нотариално заверено пълномощно от заявителя/, който дава гаранция за доставянето на пратката

IV.УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.9.(1).Административното обслужване в ПГТС „ Арх. Йордан Миланов“-Перник се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

• служителите в ПГТС „ Арх. Йордан Миланов“-Перник се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори и при подаване на информация по електронна поща;

• срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по имейл е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган до 14 дни от постъпването му;

• времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване е не повече от 20 мин.;

• до деловодството е обособено пространство с осигурени места за сядане, удобство за писане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

(2). ПГТС „ Арх. Йордан Миланов“-Перник 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.

(3). Служителите в деловодството отговарят за достоверността на въвежданата информация и за спазването на сроковете.

(4). Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и други.

•Средствата за осъществяване на обратна връзка са:

- **анкети** /Приложение №3/, предлагани на гражданите, като измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва не по-малко от веднъж годишно от комисията по качество, която изготвя доклад до директора на ПГТС „ Арх. Йордан Миланов“-Перник за резултатите от анкетите

- предложения, сигнали, похвали, оплаквания –телефон 0878472144
e-mail: info-1403234@edu.mon.bg

- Средствата за получаване на обратна връзка се използват за измерване удовлетвореността на потребителите

V. КОНТРОЛ НАД АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.10.(1).Осъществяването на контрол на извършваното административно обслужване и на административните услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

(2). 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.

(3). Контролът по чл.10 се извършва от Директора на гимназията

VI. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

1. По смисъла на правилата за организация на административното обслужване в ПГТС „ Арх. Йордан Миланов“-Перник:

• „Потребител на административни услуги” е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административни услуги, подават жалби, сигнали, предложения и др.;

• „Запитване” е всяко искане на информация относно структурата и дейността на ПГТС „ Арх. Йордан Миланов“-Перник;

• „Запитвания от общ характер” са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор;

• „Стандарт за качество на административното обслужване" е утвърдено изискване за административното обслужване по различни показатели (времеви, качествени, количествени), което ПГТС „ Арх. Йордан Миланов“-Перник се ангажира да спазва.

2. Изменението и допълнението на тези правила се извършва по редът на тяхното приемане.

3. С утвърждаване на правилата влизат в сила приложенията, които се ползват при осъществяване на административните услуги.

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

20-11-1929 / 14.09