

УТВЪРДЕНИ СЪС ЗАПОВЕД № РД 09-704/14. 09. 2020 г.

ПАВЛИН ПЕТКОВ
ДИРЕКТОР



ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В МАТЕМАТИЧЕСКА ГИМНАЗИЯ „Д-Р ПЕТЪР БЕРОН“ ГР. ВАРНА

Използвани съкращения:

ВПОАО – Вътрешни правила за организацията на административното обслужване
ЗА - Закон за администрацията;
АПК - Административнопроцесуален кодекс;
РУО – Регионално управление на образованието;
АПФСИО- Административно-правно, финансово-стопанско и информационно обслужване;
МОН – Министерство на образованието и науката;
НАО – Наредба за административното обслужване.

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ, ЦЕЛИ И ПРИНЦИПИ

Чл.1. (1) Целта на настоящите ВПОАО е организирането и изпълнението на процеса на предоставяне на административни услуги от МГ „Д-р Петър Берон“. 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 МГ „Д-р Петър Берон“ при спазване изискванията на Закона за администрацията /ЗА/ и Административнопроцесуалния кодекс /АПК/, Закона за държавния служител, Закона за защита на личните данни, Закона за предучилищното и училищното образование, Закона за достъп до обществена информация, Правилника за дейността на училището, Наредба №11 от 01.09.2016 г. за оценяване на резултатите от обучението на учениците.

(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 МГ „Д-р Петър Берон“ 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;
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 от МГ „Д-р Петър Берон“.

(2) "Административна услуга" е:

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

2. издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;

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

4. 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) 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“

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I

Звено за административното обслужване

Чл.3 (1) Административното обслужване в МГ „Д-р Петър Берон“ се извършва от „служител човешки ресурси“ и „технически сътрудник“ в учебното заведение.

(2) Работното място на „служител човешки ресурси“ е ситуирано в сградата на МГ „Д-р Петър Берон“ гр. Варна ал. Акад. „Никола Обрешков“ кв. „Чайка“, II. Етаж каб. 207 – Дирекция, а на служител „технически сътрудник“ партер Фронтофис.

(3) Работното време за административно обслужване на граждани е от 8:00 до 16:00 часа.

(4) В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на служителя продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

Чл.4. Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване имиджа и доверието към администрацията е качеството на приема.

Чл.5. Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани в Хартата на клиента и оповестени чрез интернет страницата на МГ „Д-р Петър Берон“ и на информационните табла.

Чл. 6. (1) „служител човешки ресурси“ и „технически сътрудник“ осигуряват информация за видовете услуги, извършвани от администрацията на МГ „Д-р Петър Берон“, както и реда за предоставянето им.

(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 МГ „Д-р Петър Берон“ услуги може да бъде получена и от:

1. интернет страницата на МГ „Д-р Петър Берон“ на адрес: mgberon.com;
2. информационно табло в МГ „Д-р Петър Берон“.

(2) Образци на заявления/ искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в МГ „Д-р Петър Берон“ гр. Варна ал. Акад. „Никола Обрешков“ кв. „Чайка“, както и на интернет страницата на МГ „Д-р Петър Берон“ в раздел „Административни услуги“.

Чл.8 (1) „служител човешки ресурси“ и „технически сътрудник“, са подпомагани от останалите служители от МГ „Д-р Петър Берон“, както и от директорът:

1. предоставя информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;
2. отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност до съответния служител в РУО Варна, 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 регистрират в деловодната система по Закона за достъп до обществена информация и при необходимост насочват устни запитвания на граждани към съответния експерт;
6. приема устни и писмени заявления, постъпили в деловодството на МГ „Д-р Петър Берон“ по Наредба №11 от 01.09.2016 г. за оценяване на резултатите от обучението на учениците и ги регистрира в деловодната система;
7. осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;

(2) следи за пълнотата на документацията.

(3) Директорът на МГ „Д-р Петър Берон“ разпределя документите за изпълнение от служителите на МГ „Д-р Петър Берон“ 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 деловодната система на МГ „Д-р Петър Берон“.

(3) Искания/заявления за признаване на завършено средно образование и/или професионална квалификация, за завършен гимназиален етап и/или професионална квалификация, за признат учебен срок, клас или основно образование по документи, издадени от училища на чужди държави и за признаване на завършени етапи на училищно обучение или степени на образование и професионална квалификация по документи издадени от училища от чужди държави, което се издава да послужи при кандидатстване за придобиване на правоспособност за управление на моторно превозно средство се подават по формуляри по образец /заявления/. Заявленията се подават лично - с документ за самоличност, от родителите, съпруг/а – с документ, удостоверяващ гражданското състояние и от други лица – с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа или адвокат с изрично адвокатско пълномощно и копие от адвокатска карта, заверена към съответната година, съгласно чл.24, ал.1, т.3 от ЗА . Заявленията се подават в МГ „Д-р Петър Берон“, всеки работен ден от 08:30 до 16:00 часа на адрес: в МГ „Д-р Петър Берон“ гр. Варна ал. Акад. “Никола Обрешков” кв. „Чайка”или по пощата на посочения адрес.

Раздел II

Информация за административните услуги

Чл. 10. (1) МГ „Д-р Петър Берон“ изготвя и поставя на видно място в сграда 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.

Чл.11.(1) **Съгласно** „Индикативен списък на услуги, предоставяни от организации, предоставящи обществени услуги.“, МГ „Д-р Петър Берон“ извършва административни услуги, посочени в сайта на училището:

1. Преместване на ученици в държавните и в общинските училища.
2. Приемане на деца в първи клас в държавните и в общинските училища.
3. Приемане на ученици в V клас в профилираните гимназии с профил

Математически или Природни науки на места определени по държавен план прием.

4. Приемане на ученици в VIII клас в непрофилираните училища – профилирани и професионални гимназии, обединени и средни училища на места определени по държавен план-прием.
5. Приемане на ученици, завършили първия гимназиален етап на средно образование от обединение училища в XI клас в непрофилираните училища – профилирани и професионални гимназии и средни училища на места определени по допълнителния държавен план-прием.
6. Издаване на диплома за средно образование.
7. Издаване на служебна бележка за подадено заявление за допускане до държавни зрелостни изпити.
8. Издаване на служебна бележка за допускане до държавни зрелостни изпити.
9. Издаване на дубликат на документ за завършен клас, етап или степен на образование – удостоверения, свидетелства, дипломи.
10. Издаване на Удостоверения за професионално обучение и Свидетелства за професионална квалификация.
11. Издаване на Удостоверения за валидиране на професионална квалификация но част от професия и Свидетелства за валидиране на професионална квалификация.
12. Издаване на европейско приложение на свидетелство за професионална квалификация /влиза в сила от учебната 2021/2022 учебна година/.
13. Издаване на удостоверение за завършено задължително предучилищно образование от детска градина или училище, извършващо задължително предучилищно образование.
14. Издаване на удостоверения за валидиране на компетентности в съответствие с изискванията за завършване на клас, етап или основна степен на образование.
15. Издаване на удостоверения за валидиране на компетентности в съответствие с изискванията за завършване на клас, етап или основна степен на образование.
16. Издаване на служебна бележка за резултатите от положените изпити за проверка на способностите.
17. Издаване на заповед за признаване или отказ на завършен период или клас на класовете от I до VI клас в училище на чужда държава.
18. Издаване на европейско приложение към дипломата за средно образование /влиза в сила от учебната 2021/2022 учебна година/.
19. Уверение БДЖ.
20. Удостоверение за Дирекция Социално подпомагане.
21. Служебна бележка за застрахователни институции.

(2) Услугите се предоставят на основание Закона за достъп до обществена информация и Наредба №11 от 01.09.2016 г. за оценяване на резултатите от обучението на учениците.

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 МГ „Д-р Петър Берон“ се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. служителите в МГ „Д-р Петър Берон“ 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 при посещение на звената за административно обслужване е не повече от 20 мин.;

4. работното помещение на „служител човешки ресурси“ е ситуирано в сградата на МГ „Д-р Петър Берон“ гр. Варна ал. Акад. „Никола Обрешков“ кв. „Чайка“, II. Етаж каб. 207 – Дирекция, а на служител „технически сътрудник“ партер Фронтофис.

Чл.13. МГ „Д-р Петър Берон“ 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.

Раздел II

Механизми за обратна връзка

Чл. 14 (1) Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др.

(2) Средствата за осъществяване на обратна връзка са кутия за мнения и коментари, разположена във фойето на I-ви етаж на сградата.

(3) Обявява се телефон за сигнали, предложения и отзиви – 052 302 107.

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

КОНТРОЛ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.15. 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.16. 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. 17. Контролът по чл. 15 се извършва от Директора на МГ „Д-р Петър Берон“ и ЗДАСД.

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 МГ „Д-р Петър Берон“.

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 МГ „Д-р Петър Берон“ се ангажира да спазва.

Преходни и Заключителни разпоредби

§ 1. Вътрешните правила се приемат на основание чл.5а, ал.1 от Закона за администрацията и чл.1, ал.2 и чл.15 от НАО, във връзка с АПК.

§ 2. Контрол по изпълнението на Вътрешните правила се възлага на директора на МГ „Д-р Петър Берон“.

§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.