

ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ “КАПИТАН ПЕТКО ВОЙВОДА”

УТВЪРЖДАВАМ

ДИРЕКТОР:

д-р Александрина Величкова

**ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ
НА
АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ**

учебна 2025/2026 год.

Приети на заседание на Педагогическия съвет

Протокол № 13/04.09.2025год.

1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящите Правила за организация на административното обслужване в ОУ „Капитан Петко войвода”, град Варна са изготвени на основание Наредба за административното обслужване и в изпълнение на чл. 2, ал. 1, т.6 и чл. 15 от същата Наредба.

1.2. Правилата регламентират процеса на предоставяне на административни услуги от в ОУ „Капитан Петко войвода”, град Варна 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

1.3. Основните принципи при предоставяне на административни услуги са:

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

1.4. Вътрешните правила за организация на административното обслужване в в ОУ „Капитан Петко войвода”, град Варна 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.

1.5. „Административно обслужване” е всяка дейност по извършване на административни услуги. „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;

1.6. 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”.

2. УЧИЛИЩНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ – ОРГАНИЗАЦИЯ

2.1. Административното обслужване в ОУ „Капитан Петко войвода”, град Варна се извършва в деловодството на училището. Лицата, 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.

2.1.1. Административното обслужване в училището е лесно достъпно и се осъществява на място, съвпадащо с адреса на управление на училището, в деловодство, от лица, заемащи следните длъжности:

- Завеждащ административна служба;
- Няма обособено отделно административно звено в структурата на образователната институция. Функциите се осъществяват от лицата посочени по-горе, офисите на които са обозначени с табели.

2.1.2. Заявления за извършване на административни услуги, жалби, протести, предложения и сигнали се подават в деловодството на училището, чрез ЗАС, 2 етаж в сградата на училището или на електронната поща на училището ou_kap.petko@abv.bg, по телефон, факс, с обикновена поща/оторизирана куриерска служба.

2.2. Работното време за административно обслужване на гражданите съвпада с работното време на институцията и е от 08,00 до 12,30 часа и от 13,30 до 16,30 часа всеки работен ден.

2.2.1. Извън работното време по т. 2.2. административното обслужване може да се осъществи и от представител на ръководството на училището.

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

2.4. Служителите в деловодството и ръководството на училището осигуряват информация за видовете услуги, извършвани от

администрацията - ОУ „Капитан Петко войвода”, град Варна, както и реда за предоставянето им.

2.4.1. Информацията за административното обслужване следва да бъде:

- ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;
- без абривиатури, съкращения и препратки.

2.5. Информация за предоставяните от ОУ „Капитан Петко войвода”, град Варна услуги може да бъде получена и чрез интернет страницата на училището на адрес: <https://www.ou-kap-petko.com>

2.6. Служителите в деловодството:

- 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 ОУ „Капитан Петко войвода”, град Варна, 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 регистрират в деловодната система по ЗДОИ и при необходимост насочват устни запитвания на граждани към съответния специалист;
- осъществяват връзката с ръководството на училището по повод осъществяване на административното обслужване;
- следят за пълнотата на документацията;
- служителите, отговорни за административно обслужване могат да изискват документи от други служители в училището, когато те са необходими за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

2.7. Директорът на ОУ „Капитан Петко войвода”, град Варна или негов заместник, определен със заповед, разпределя документите за изпълнение от служителите на ОУ „Капитан Петко войвода”, град Варна чрез писмена резолюция.

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

2.8.1. Подадените жалби/сигнали и предложения се завеждат в деловодната система ОУ „Капитан Петко войвода”, град Варна .

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

3. ИНФОРМАЦИЯ ЗА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ в ОУ „Капитан Петко войвода”, град Варна

3.1. Ако в специален закон не е предвидено друго, искането за издаване на индивидуален административен акт се подава писмено, като заявителят избира формата и начина на заявяване.

3.2. 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.

3.3. Длъжностното лице, приело искането, потвърждава с писмено отбелязване внасянето му: завежда в деловодната система искането, предоставя входящ номер на лицето, подало искането.

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

3.5. Всяка услуга по т. 2.8.1 - заявената писмено или ответната в писмен вид се регистрира във входяща/изходяща поща на училището.

3.6. Административният орган приема искания 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.

3.7. 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.

3.7.1. 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 на заявителя.

4. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

4.1. Административното обслужване в ОУ „Капитан Петко войвода”, град Варна се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

- служителите в ОУ „Капитан Петко войвода”, град Варна се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори. При подаване на информация по електронна поща, писмата са делови и ясни;
- 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;
- 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.

4.2. ОУ „Капитан Петко войвода”, град Варна 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.

4.3. Служителите в деловодството отговарят за достоверността на въвежданата информация и за спазването на сроковете.

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

5. КОНТРОЛ НАД АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ в ОУ „Капитан Петко войвода”, град Варна

5.1. Осъществяването на контрол на извършваното административно обслужване и на административните услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

5.2. 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.

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

6.1. По смисъла на правилата за организация на административното обслужване в ОУ „Капитан Петко войвода”, град Варна:

- „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 ОУ „Капитан Петко войвода”, град Варна;

-

„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 ОУ „Капитан Петко войвода”, град Варна се ангажира да спазва.

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

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

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