



"М.В.Ломоносов"

гр. Добрич, ул. „Хан Тервел” № 187

e-mail: [pglomonosov@gmail.com](mailto:pglomonosov@gmail.com) ; тел. : 058/ 605 315

Утвърдил: .....

инж. Марияна Дражева

Директор на ПГ по ТС „М. В. Ломоносов“

## ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ПРОФЕСИОНАЛНА ГИМНАЗИЯ ПО ТЕХНИКА И СТРОИТЕЛСТВО „М. В. ЛОМОНОСОВ " - ДОБРИЧ

### І. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ, ЦЕЛИ И ПРИНЦИПИ

**Чл.1. (1)** Настоящите правила организират изпълнението на процеса на предоставяне на административни услуги от ПГ по ТС „М. В. Ломоносов" – гр. Добрич. Те се издават 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 ПГ по ТС „М. В. Ломоносов" – гр. Добрич при спазване изискванията на Закон за администрацията, Административнопроцесуален кодекс 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:

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 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.



"М.В.Ломоносов"

гр. Добрич, ул. „Хан Тервел“ № 187

e-mail: [pglomonosov@gmail.com](mailto:pglomonosov@gmail.com) ; тел. : 058/ 605 315

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.

## II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

### РАЗДЕЛ I

**Чл.3 (1)** Административното обслужване в ПГ по ТС „М. В. Ломоносов“ – гр. Добрич се извършва в канцеларията на училището от служител човешки ресурси и техническия секретар.

(2) Работното време за административно обслужване е от 8:00 до 12:00 часа и от 12:30 до 16:30 часа всеки работен ден.

**Чл. 4 (1)** Служителите, по чл. 3 (1) осигуряват информация за видовете услуги, извършвани от администрацията на училището, както и реда за предоставянето им. Информацията за административното обслужване следва да бъде:

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

**Чл.5. (1)** Информация за предоставяните от училището услуги може да бъде получена и чрез интернет страницата на ПГ по ТС „М. В. Ломоносов“ – гр. Добрич на адрес: [www.pglomonosov.org](http://www.pglomonosov.org)

(2) Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в ПГ по ТС „М. В. Ломоносов“ – гр. Добрич, ул. „Хан Тервел“ № 187, както и на интернет страницата на училището в раздел „Административни услуги“.

**Чл.6 (1)** Служителите, по чл. 3 (1):

1. предоставят 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 училището, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
3. разясняват изискванията/реквизитите, на които трябва да отговаря заявлението или искането за осъществяване на административната услуга по предварително установен ред;
4. приемат заявления, искания, жалби, сигнали и предложения;
5. приемат устни и писмени заявления, постъпили в деловодството и ги регистрират в деловодната книга и при необходимост насочват устни запитвания на граждани към съответния служител;



"М.В.Ломоносов"

гр. Добрич, ул. „Хан Тервел” № 187

e-mail: [pglomonosov@gmail.com](mailto:pglomonosov@gmail.com) ; тел. : 058/ 605 315

6. осъществяват връзката с останалите длъжностни лица от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;

7. следят за пълнотата на документацията.

(2) Директорът или негов заместник, определен със заповед, разпределя документите за изпълнение от служителите чрез писмена резолюция.

**Чл. 7. (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 книга.

(3) Искания/заявления за дубликат на документи, за издаване на служебни бележки, удостоверения и др.п. се обработват в сроковете по Административнопроцесуален кодекс.

## РАЗДЕЛ II

### ИНФОРМАЦИЯ ЗА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ

**Чл. 8.** ПГ по ТС „М. В. Ломоносов” – гр. Добрич предоставя следните административни услуги:

- Издаване на служебни бележки
- Издаване на удостоверение за дирекция „Социално подпомагане"
- Издаване на уверение за БДЖ
- Издаване на Удостоверение за завършен клас
- Издаване на Удостоверение за завършен гимназиален етап
- Издаване на дубликат на:  
диплома за средно образование; свидетелство за професионална квалификация;
- Издаване на Удостоверение за осигурителен доход (УП 2)
- Издаване на Удостоверение за трудов и/или служебен стаж на осигурявани лица (УП 3)
- Предоставяне на достъп до обществена информация
- Издаване на академична справка.

**Чл. 9. (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 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.

(4) Съобразно наличните технически възможности писменото искане и приложенията към него могат да се подадат по електронен път или чрез лицензиран пощенски оператор.

(5) Исканията за издаване на документи по чл. 8 се вписват в регистър, който се води от ЗАС.

(6) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило.

(7) Училището приема устни искания в рамките на времето за работа с посетители, а писмени искания - в рамките на работното си време. Исканията, подадени по пощата, по електронна поща, преди изтичане на даден срок, макар и извън работното време на училището, се смятат подадени в срок. В последния случай сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден.



"М.В.Ломоносов"

гр. Добрич, ул. „Хан Тервел” № 187

e-mail: [pglomonosov@gmail.com](mailto:pglomonosov@gmail.com) ; тел. : 058/ 605 315

### **III. 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. 11.** Административното обслужване в ПГ по ТС „М. В. Ломоносов“ се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. служителите в училището 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 е не повече от 20 минути;
4. в канцеларията са осигурени места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

**Чл.12.** Служителите от администрацията на ПГ по ТС „М. В. Ломоносов“ поддържат 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. 13 (1)** Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и други.

(2) Обявяват се телефон и електронна поща за сигнали, предложения и отзиви:

058/ 605 315; e-mail: [pglomonosov@gmail.com](mailto:pglomonosov@gmail.com)

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

**Чл.14.** 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. 15.** Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, с резолюция или произтичат от нормативен акт и са съобразени с Административнопроцесуален кодекс, освен ако в нормативен акт е установен друг срок.

**Чл. 16.** Контролът по чл. 14 се извършва от Директора на ПГ по ТС „М. В. Ломоносов“.

#### **ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

§ 1. По смисъла на Вътрешните правила:

# Професионална гимназия по техника и строителство



"М.В.Ломоносов"

гр. Добрич, ул. „Хан Тервел” № 187

**e-mail:** [pglomonosov@gmail.com](mailto:pglomonosov@gmail.com) ; **тел. :** 058/ 605 315

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 училището.
3. „Запитвания от общ характер" са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.

## Преходни и Заключителни разпоредби

§ 1. Вътрешните правила се приемат на основание чл.5а, ал.1 от Закон за администрацията и чл.1, ал.2 и чл.15 от Наредба за административното обслужване, във връзка с Административнопроцесуален кодекс.