



УТВЪРЖДАВАМ:

Боряна Кьорчева

Директор на ПГ по електротехника

22.03.2024г.



ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

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;

ССАО - система за самооценка на административното обслужване

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ, ЦЕЛИ И ПРИНЦИПИ

Чл.1.(1) Настоящите ВПОАО организират изпълнението на процеса на предоставяне на административни услуги от ПГ по електротехника - Варна. ВПОАО 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 електротехника - Варна при спазване изискванията на ЗА, АПК и Наредба №8/11.08.2016г. 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 в ПГ по електротехника 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. „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 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.

Чл. 3 (1) Административното обслужване в ПГ по електротехника се извършва в администрацията на училището от ЗАС и технически изпълнител и в непосредственото сътрудничество със счетоводството.

(2) Работното време за административното обслужване на граждани е от 8.00 до 17.30 часа, с изключение на ваканциите когато е от 8.00 до 16.00 часа.

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

Чл. 5. (1) Служителите в администрацията осигуряват информация за видовете услуги, извършвани от администрацията на ПГ по електротехника, 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. 6. (1) Информация за предоставяните от ПГ по електротехника услуги може да бъде получена и чрез интернет страницата на ПГ по електротехника на адрес: <https://www.pgevarna.com/>

Чл. 7. (1) Служителите в администрацията:

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 ПГ по електротехника, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

3. 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;

4. Приема заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения;

5. Приема устни и писмени заявления, постъпили в администрацията и ги регистрира в деловодната система по ЗДОИ и при необходимост насочва устни запитвания на граждани към съответния експерт;

6. Осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;

(2) следи за пълнотата на документацията.

(3) Директорът на ПГ по електротехника разпределя документите за изпълнение от служителите чрез писмена резолюция.

(4) искания/заявления за дубликат на документи, за издаване на служебни бележки, удостоверения и др. се обработват в срокове по АПК.

Чл. 8. (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 такава. 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 пощата, по електронен път и чрез лицензиран куриерски оператор.

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

(6) Административният орган 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 електронната поща и чрез лицензиран пощенски оператор 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.

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. 9. Административното обслужване в ПГ по електротехника се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. Служителите в ПГ по електротехника 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 двуседмичен 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 30 мин.;

Чл. 10. ПГ по електротехника 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. 11. (1) Служителите в администрацията отговарят за достоверността на въвежданата информация и за спазването на сроковете за попълване на отчетите в ССАО.

Раздел II

Механизъм за обратна връзка

Чл. 12. (1) Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и други.

Измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва не по-малко от веднъж годишно от комисията по качество, която изготвя доклад до директора на ПГ по електротехника за наличие и съдържание на отзивите.

Обявява се телефон за сигнали, предложения и отзиви - 052503424 и e-mail: violeta.si.vasileva@edu.mon.bg.

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



КОНТРОЛ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 13. Контролната дейност във връзка с извършването на административното обслужване и административните услуги обхваща проверка за точно спазване на определени срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл. 14. 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. 15. Контролът по чл.13 се извършва от директора. § 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 ПГ по електротехника.

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

4. „Стандарт за качество на административно обслужване“ е утвърдено изискване за административно обслужване по различни показатели / времеви, качествени, количествени/, което ПГ по електротехника се ангажира да спазва.

Преходни и заключителни разпоредби

§ 1. Вътрешните правила се приемат на основание чл.5а, ал.1 от ЗА и чл.1. ал2 и чл.15 от НАО, във връзка с АПК.

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

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