



Утвърдил:.....
Весислава Александрова
Директор

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ДГ „СВЕТЛИНА”, ГРАД ТРЯВНА

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ, ЦЕЛИ И ПРИНЦИПИ

Чл.1. (1) Настоящите правила организират изпълнението на процеса на предоставяне на административни услуги от ДГ „Светлина”, гр.Трявна

(2) Правилата регламентират процеса на предоставяне на административни услуги от ДГ „Светлина”, гр.Трявна при спазване на Закона за администрацията, Наредба за администрацията, Административно процесуалния кодекс, Закон за предучилищното и училищно образование, Наредбата №8/11.08.2016г. на МОН за информацията и документите за системата на предучилищното и училищното 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:

1. равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
2. различни форми за достъп до административните услуги и информация 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 предоставените 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 признават или отричат 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 административен 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 действията „Система за финансово управление и контрол”

РАЗДЕЛ I. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 3. (1) Административното обслужване в от ДГ „Светлина”, гр.Трявна се извършва в кабинета на директора или в канцеларията на Детска градина „Светлина“ на ул. „Васил Априлов“ 1 от директор, ЗАС и счетоводител.

(2) Работното време за административно обслужване е от 8⁰⁰ - 17⁰⁰ часа всеки работен ден.

Чл.4. (1) Служителите, по чл. 3. (1) осигуряват информация за видовете услуги,извършвани от администрацията на детската градина, както и реда за предоставянето им.

(2) Информацията за административното обслужване следва да бъде:

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

Чл.5. (1) Информация за предоставяните от детската градина услуги може да бъде получена и чрез интернет страницата на ДГ „Светлина”, на адрес <http://svetlina-tryavna.com>

(2) Образци на заявления/искания /за предоставяне на административна услуга са на разположение в ДГ „Светлина“ на ул. „Васил Априлов“ 1 , както и в интернет страницата 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 на съответният служител в ДГ „Светлина”, 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, жалба, сигналът или предложението, по предварително установен ред;
4. приемат заявления, искания, жалби, сигнали и предложения;
5. приемат устни и писмени заявления, постъпили в канцеларията и ги регистрират в дневник за входяща кореспонденция .При необходимост насочват устни запитвания на гражданите към съответния служител;
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 дневник за входяща кореспонденция от ЗАС.

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

РАЗДЕЛ II. ИНФОРМАЦИЯ ЗА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ

Чл.8. (1) ДГ „Светлина“ предоставя следните административни услуги:

1. Издаване на Удостоверения за завършено предучилищно образование
2. Издаване на дубликат на Удостоверение за завършено предучилищно образование
3. Издаване на Удостоверение за осигурителен доход (УП2)
4. Издаване на Удостоверение за трудов и/или служебен стаж на осигурявани лица (УП3)
5. Издаване на служебни бележки
6. Предоставяне на достъп до обществена информация.

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 адрес на гражданина или организацията, от които изхожда, естеството на искането, дата и подпис. Заявителят е длъжен да предостави телефон, факс или адрес на 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 подават по електронен път или чрез лицензиран пощенски оператор.

(5) Исканията за издаване на документи се вписват в дневника за входяща кореспонденция, който се води в канцеларията на ДГ „Светлина”.

Исканията, подадени по пощата, по електронна поща, преди изтичане на дадения срок, макар и извън работното време на детската градина, 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.10 (1) Административната услуга „Предоставяне на достъп до обществена информация“ се извършва по реда на Вътрешните правила за предоставяне на достъп до обществена информация.

РАЗДЕЛ III ДЕЙНОСТИ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ

Чл.11. Административното обслужване в ДГ „Светлина”, се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. Служителите в детската градина се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонен разговор;
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 може да бъде в рамките на работния ден;
4. В канцелариите са осигурени места за сядане и подходящи условия за възрастни хора и бременни жени .

Чл.12. Служителите от администрацията на ДГ „Светлина”, поддържат постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса, със синдикалните организации и с гражданското общество, в които се вземат предвид становища относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването.

РАЗДЕЛ IV МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА

Чл.13. Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и други.

КОНТРОЛ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.14. Контролната дейност във връзка с извършването на административното обслужване и административните услуги обхваща проверка на точното спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл.15. Сроковете за изпълнение на определени в самия документ, с резолюция или произтичат от нормативен акт и съобразени с Административно-процесуален кодекс, освен ако в нормативен акт е установен друг срок.

Чл.16. Контролът по чл.14 се извършва от 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 детската градина.

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 Административно-процесуалния кодекс.

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

Правилата са отворени за изменения и допълнения, съобразени с нормативни актове, потребности и изискванията на потребителите.