



ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „ХРИСТО БОТЕВ“, КВ. ДОЛНО ЕЗЕРОВО,  
ГР. БУРГАС, ул. „П. Д. ПЕТКОВ“ № 28,  
тел. 056/580179, 056/580202  
e-mail: info-200219@edu.mon.bg; http://schoolde.weebly.com



ИНОВАТИВНО  
УЧИЛИЩЕ

УТВЪРЖДАВАМ:  
РУМЯНА ПЕТКОВА  
ДИРЕКТОР



## ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „ ХРИСТО БОТЕВ“, КВ. ДОЛНО ЕЗЕРОВО, ГР. БУРГАС

### ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ, ЦЕЛИ И ПРИНЦИПИ

- Чл.1.** (1) Настоящите правила организират изпълнението на процеса на предоставяне на административни услуги от ОУ „ Христо Ботев“, кв. Долно Езеро, гр. Бургас. 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 ОУ „ Христо Ботев“, кв. Долно Езеро, гр. Бургас при спазване изискванията на Закон за администрацията, Наредбата за административното обслужване Административнопроцесуален кодекс, Закона за защита на личните данни, ЗПУО 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:
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.

(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 в синхрон и координация с правилата и нормите, разписани в действащата „Система за финансово управление и контрол“.

**Чл.3** (1) Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информацията и комуникационните канали са оповестени чрез интернет страницата на ОУ „ Христо Ботев“, кв. Долно Езеро, гр. Бургас и на информационните табла пред кабинета на Главния счетоводител в училище.

(2) 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.4.** (1) Информация за предоставяните от училището услуги може да бъде получена и чрез интернет страницата на ОУ „ Христо Ботев“, кв. Долно Езеро, гр. Бургас на адрес: <http://schoolde.weebly.com>

(2) Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение при ЗДУД в ОУ „ Христо Ботев“, кв. Долно Езеро, гр. Бургас, както и на интернет страницата на училището, разположение в раздел „ Административни услуги“ .

## ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

### РАЗДЕЛ I

### ДЛЪЖНОСТНИ ЛИЦА – ЗАДЪЛЖЕНИЯ, ОТГОВОРНОСТИ



**Чл. 5 (1)** При изпълнение на служебните си задължения всеки служител от ОУ „Христо Ботев“, кв. Долно Езеро, гр. Бургас, извършващ административни услуги, носи отличителен знак със снимка и данни за имената и длъжността която заема.

(2) Служителите в ОУ „Христо Ботев“, кв. Долно Езеро, гр. Бургас се идентифицират чрез собствено, фамилно име и длъжност при водене на телефонни разговори.

**Чл. 6 (1)** Служителят, който осигуряват информация за видовете услуги, извършвани от администрацията на училището, както и реда за предоставянето им е Главният счетоводител в непосредствено сътрудничество с ЗДУД под контрола на Директор.

(2) длъжностната характеристика на лицата включва изпълнение на задължения и обвързани компетентности във връзка с административното обслужване.

**Чл. 7. (1)** Служителите, извършващи административни услуги имат следните задължения:

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, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по предварително установен ред;

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

5. приемат устни и писмени заявления, по Закона за обществена информация, приемат заявления и по Наредба №8/11.08.2016 г. и ги регистрират в деловодната система.

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

7. следят за пълнотата на документацията.

8. предоставят исканите документи

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

**Чл. 8. (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.

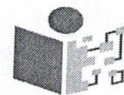
(3) Искания/заявления за дубликат на документи, за издаване на служебни бележки, удостоверения и други подобни се обработват в сроковете по Административнопроцесуален кодекс.

## **РАЗДЕЛ II**

### **ДЛЪЖНОСТНИ ЛИЦА – РАБОТНО ВРЕМЕ. СЛУЖЕБНИ ПОМЕЩЕНИЯ**



ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „ХРИСТО БОТЕВ“, КВ. ДОЛНО ЕЗЕРОВО,  
ГР. БУРГАС, ул. „П. Д. ПЕТКОВ“ № 28,  
тел. 056/580179, 056/580202  
e-mail: info-200219@edu.mon.bg; http://schoolde.weebly.com



ИНОВАТИВНО  
УЧИЛИЩЕ

**Чл. 9.** Място на работа на длъжностните лица, извършващи административни услуги, е сградата на ОУ „ Христо Ботев“, кв. Долно Езерово, гр. Бургас, ул. „ Петко Д. Петков“ № 28 и съответните им кабинети, разположени, както следва:

- Главен счетоводител – кабинет, разположен на етаж 2
- ЗДУД – кабинет, разположен на етаж 2

**Чл. 10.** Работното време на длъжностните лица, извършващи административни услуги – установява се различен ред за ползване на почивките, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа.

(1) Работно време на Заместник-директор по УД

Начало 8.00 ч. край 16.30 ч.

почивка от 12.30 ч. до 13.00 ч.

(2) Работно време на Главния счетоводител

Начало 8.30 ч. край 17.00 часа

почивка от 11.30 ч. до 12.00 ч.

(3) Работното време за административно обслужване е от 9:00 до 12:00 часа и от 13:00 до 15:00 часа всеки работен ден.

### РАЗДЕЛ III

#### ПРЕДОСТАВЯНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

**Чл. 11.**(1) ОУ „ Христо Ботев“, кв. Долно Езерово, гр. Бургас предоставя следните административни услуги:

1. Издаване на удостоверение за преместване в държавни и общински училища
2. Издаване на свидетелство за основно образование
3. Издаване на дубликат на документ за завършен клас, етап или степен на образование – удостоверения, свидетелства
4. Издаване на удостоверения за валидиране на компетентности в съответствие с изискванията за завършен клас, етап или основна степен на образование
5. Заявление за записване в първи клас
6. Служебни бележки, удостоверяващи различни факти и обстоятелства за ученици, учители, служители
7. Издаване на Удостоверение за осигурителен доход ( УП2)
8. Издаване на Удостоверение за трудов и/или служебен стаж на осигурявани лица (УП3)
9. Предоставяне на достъп до обществена информация
10. Отговор на постъпили жалби и сигнали

(2) Услугите се предоставят на основание Закона за достъп на обществена информация.

**Чл. 12.** (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 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 се вписват в регистър, който се води от съответното длъжностно лице.

(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.

**Чл. 13.** След изготвяне от длъжностните лица, документите се предават на Директора за проверка и подпис.

**Чл. 14.** Готовите документи се получават от заявителя или упълномощено от него лице, срещу подпис.

#### **РАЗДЕЛ IV**

#### **МЕХАНИЗЪМ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА**

**Чл. 15 (1)** Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и други.

(2) Средствата за осъществяване на обратна връзка се използват за измерване на удовлетвореността на потребителите се извършва не по-малко от веднъж годишно от комисията по качество, която изготвя доклад до директора на ОУ „ Христо Ботев“, кв. Долно Езеро, гр. Бургас за наличие и съдържание на отзивите.

(3) Обявява се телефон за сигнали, предложения и отзиви – 056 580202

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

#### **РАЗДЕЛ IV**

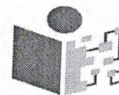
#### **КОНТРОЛ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл. 16.** 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. 17.** 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.



ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „ХРИСТО БОТЕВ“, КВ. ДОЛНО ЕЗЕРОВО,  
ГР. БУРГАС, ул. „П. Д. ПЕТКОВ“ № 28,  
тел. 056/580179, 056/580202  
e-mail: info-200219@edu.mon.bg; <http://schoolde.weebly.com>



ИНОВАТИВНО  
УЧИЛИЩЕ

**Чл. 18.** Контролът по чл. 16 се извършва от Директора на училището

### **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 ОУ „Христо Ботев“, кв. Долно Езеро, гр. Бургас
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 ОУ „Христо Ботев“, кв. Долно Езеро, гр. Бургас се ангажира да спазва.

### **ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

§ 1. Вътрешните правила се приемат на основание чл. 5а, ал. 1 от ЗА и чл. 1, ал. 2 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.