



ЧАСТНО ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „Джани Родари”

гр. София, ул. ”Гео Милев” 158, ВТУ „Т.Каблешков”, Корпус 4
тел. 970 93 63, gsm 0896 769 230;

e-mail: djanirodari_school@abv.bg, www.djanirodari-school.org

Утвърждавам:.....

/Д.Йосифова/

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

2023/2024 ГОДИНА

ПРИЕТ НА ПС С ПРОТОКОЛ №1/07.09.2023 г.

Използвани съкращения:

1. **ВПОАО** – Вътрешни правила за организацията на административното обслужване
2. **ЗА** - Закон за администрацията;
3. **АПК**-Административнопроцесуален кодекс;
4. **РУО** – Регионален инспекторат по образованието
5. **АПФСИО**- Административно -правно, финансово-стопанско и информационно обслужване
6. **МОН** – Министерство на образованието и науката
7. **НАО** – Наредба за административното обслужване
8. **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 ЧОУ „Джани Родари“. ВПОАО се издават в изпълнение на чл. 2, ал. 1, т. 6 и чл.15 от НАО.

(2) Правилата регламентират процеса на предоставяне на административни услуги от ЧОУ „Джани Родари“ при спазване изискванията на ЗА, АПК 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 в ЧОУ „Джани Родари“ 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:

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;
- (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“.

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I

Чл.3 /1/ Административното обслужване в ЧОУ „Джани РоДари“ се извършва в канцеларията на училището от завеждащ административна служба и техническия секретар и в непосредственото сътрудничество с Касиер-ТРЗ.

/3/ Работното време за административно обслужване на граждани е от 8,30 до 9.30 часа и от 16.00 до 17.00 часа всеки работен ден.

/4/ В случаите, когато се осъществява прием на ученици в първи или пети клас обслужването е в интервала 8-18.00 ч.

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

Чл. 5 /1/ Служителите в канцеларията осигуряват информация за видовете услуги, извършвани от администрацията на ЧОУ „Джани РоДари“, 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.7. /1/ Информация за предоставяните от ЧОУ „Джани РоДари“ услуги може да бъде получена и чрез интернет страницата на ЧОУ „Джани РоДари“ на адрес: <http://djanirodari-school.org/> ;

/2/ Образци на заявления/ искания за предоставяне на административни услуги са ЧОУ „Джани РоДари“, както и на интернет страницата

Чл.8 (1) Служителите в администрацията:

1. предоставят информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;
2. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до съответния служител в ЧОУ „Джани РоДари“, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
3. разяснява 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 деловодството и ги регистрира в деловодната система по ЗДОИ и при необходимост насочва устни запитвания на граждани към съответния експерт;
6. приема устни и писмени заявления, постъпили в деловодството на РУО – София-град по Наредба №2/14.04.2003 г. за признаване на завършени етапи на училищно обучение или степени на образование и професионална квалификация по документи, издадени от училища на чужди държави и ги регистрира в деловодната система;
7. осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;

(2) следи за пълнотата на документацията.

(3) Директорът на ЧОУ „Джани РоДари“ или негов заместник, определен със заповед , разпределя документите за изпълнение от служителите на ЧОУ „Джани РоДари“ чрез писмена резолюция.

Чл. 9. (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 ЧОУ „Джани РоДари“

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

Раздел II

Информация за административните услуги

Чл. 10. (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) (Изм. - ДВ, бр. 27 от 2014 г., в сила от 25.03.2014 г.) 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.

(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 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.

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. 12. Административното обслужване в ЧОУ „Джани РоДари“ се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. служителите в ЧОУ „Джани РоДари“ 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 мин.;
4. до канцеларията е обособена приемна - фойе с осигурени места за сядане.

Чл.14. ЧОУ „Джани РоДари“ 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.15. (1) Служителите в канцеларията отговарят за достоверността на въвежданата информация и за спазването на сроковете за попълване на отчетите в ССАО.

Раздел II

Механизми за обратна връзка

Чл. 16 (1) Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и други.

(2) Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети, предлагани на гражданите и рубрика в сайта на училището. Измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва не по-малко от веднъж годишно от специалиста отговарящ за качеството, който изготвя доклад до директора на ЧОУ „Джани Родари“ за наличие и съдържание на отзивите.

(3) Обявява се телефон за сигнали, предложения и отзиви – 0896 769 230

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

КОНТРОЛ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.17. 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. 18. 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. 19. Контролът по чл. 17 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 ЧОУ „Джани Родари“.

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 ЧОУ „Джани Родари“ 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.