



УТВЪРДИЛ: .....  
ДИРЕКТОР

## ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В СРЕДНО УЧИЛИЩЕ „СВ. СВ. КИРИЛ И МЕТОДИЙ“ ГР. СМЯДОВО

### ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ, ЦЕЛИ И ПРИНЦИПИ

**Чл. 1.** (1) Настоящите правила организират изпълнението на процеса на предоставяне на административните услуги от Средно училище „Св. св. Кирил и Методий“ гр. Смядово. 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 административните услуги от Средно училище „Св. св. Кирил и Методий“ гр. Смядово при спазване изискванията на Закон за администрацията, Административно процесуален кодекс.

(3) Основните принципи при предоставяне на административни услуги са:

1. законност;
2. откритост и достъпност;
3. отговорност и отчетност;
4. ефективност;
5. 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;
3. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване в администрациите, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
4. надеждна обратна връзка;
5. изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила;
6. 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;

(2) Заявления за издаване на дубликат на документи, служебни бележки, удостоверения и др. се обработват в съответствие с Наредба № 8/2016 г. за информацията и документите за системата на предучилищното и училищното образование и в АПК.

## ИНФОРМАЦИЯ ЗА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ

**Чл. 7.** Средно училище „Св. св. Кирил и Методий“ гр. Смядово предоставя следните административни услуги:

1. Издаване на служебни бележки.
2. Издаване на удостоверения.
3. Издаване на Удостоверение за преместване.
4. Издаване на Удостоверение за завършен клас.
5. Издаване на Удостоверение за завършен етап.
6. Издаване на дубликат на :
  - свидетелство за основно образование;
  - диплома за средно образование;
  - удостоверение за завършен клас;
  - удостоверение за завършен гимназиален етап;
  - академична справка;
  - удостоверение за валидиране на клас или етап.
7. Издаване на Удостоверение за осигурителен доход (УП 2)
8. Издаване на удостоверение за трудов и/или служебен стаж за осигурявани лица (УП 3)

**Чл. 8.** (1) Ако в специален закон не е предвидено друго, искането за издаване на индивидуален административен акт се подава писмено, като заявителят избира начина на заявяване /лично или с упълномощено лице, лицензиран пощенски оператор, електронна поща/.

(2) Писменото искане съдържа пълното име по лична карта, актуален адрес на лицето или име и адрес на организацията, от които изхожда, естеството на искането, дата и подпис. Заявителят е длъжен да предостави актуален телефон, факс или адрес на електронна поща /при наличие на такава/. Искането може да съдържа и други задължителни елементи, ако такива са предвидени в специален закон или наредба.

(3) Исканията за издаване на документи се регистрират в дневник за входяща кореспонденция от ЗАС.

(4) Ако исканията са подадени чрез лицензиран пощенски оператор важи датата на пощенското клеймо, ако са подадени по електронната поща важи датата на подаване, дори и да е извън работно време.

(5) При подаване на искането заявителят следва изрично да посочи начина на получаване на документа (отговора):

- чрез лицензиран пощенски оператор на адрес, като исканият документ да бъде изпратен като вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка. Декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването му и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели.

Получаването с международна препоръчана пощенска пратка – след като предплати цената за пощенската услуга на Средно училище „Св. св. Кирил и Методий“ гр. Смядово.

- лично /упълномощено лице/ от длъжностното лице, предоставило административната услуга;

- по електронен път на електронна поща.

- 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 издаването на административни акт, или с извършване на друга административна услуга;

(3) С настоящите правила се регламентира организацията на административното обслужване в синхрон и координация с правилата на нормите, разписани в действащата „Система за финансово управление и контрол“.

## ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

**Чл. 3.** (1) Административното обслужване в Средно училище „Св. св. Кирил и Методий“ се извършва в деловодството на училището от ЗАС, заместник директор и ръководител направление ИКТ.

(2) Адрес на училището, адрес на електронната поща, телефон за връзка:

Средно училище „Св. св. Кирил и Методий“

Адрес: гр.Смядово, общ. Смядово, обл. Шумен, ул. „Черноризец Храбър“ №16

Електронна поща: sou\_smiadovo@abv.bg

Телефон за връзка: 05351/ 29-24; 20-90; 0878134692.

(3) Административното обслужване се извършва от 8,30 до 16,30 часа всеки работен ден, при осигуряване постоянен достъп за потребителите на административни услуги в рамките на работното време.

**Чл. 4.** (1) Служителите по чл.3 (1):

- осигуряват информация за видовете административни услуги, извършвани в училище, както и реда за предоставянето им на достъпен и разбираем език;
- отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност до съответния служител в училището, както и към други компетентни административни органи;
- разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, запитването, сигналът или предложението по предварително установен ред;
- приемат заявления, искания, жалби, сигнали, предложения и ги регистрират в книгата за входяща кореспонденция;
- проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга;
- дават информация за хода на работата;
- осъществяват връзката с останалите служители от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;
- предоставят исканите документи.

**Чл. 5.** (1) Предоставената информация следва да бъде:

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

(2) Информация за предоставените от училището услуги може да бъде получена и чрез интернет страницата на училището на адрес <http://sou-smiadovo.com>.

(3) Образци на заявления за предоставяне на административни услуги са на разположение в Средно училище „Св. св. Кирил и Методий“ гр. Смядово и на интернет страницата на училището.

**Чл. 6.** (1) Жалби, сигнали, предложения се подават лично или чрез упълномощено лице, чрез лицензиран пощенски оператор, по електронна поща.

(6) При приемане на заявленията служителят трябва да провери дали към заявлението са приложени всички документи, описани в него, както и всички документи, които се изискват за извършването на съответната административна услуга.

(7) Ако документацията е непълна, служителят е длъжен да предостави възможност на заявителя за избор – да подаде документите както ги е представил или да ги окомплектова и внесе по-късно.

(8) Ако заявителят е поискал документа да му бъде изпратен с лицензиран пощенски оператор или с електронна поща, в случай, че това не противоречи на закона и при получаването не се изисква подпис на заявителя или упълномощено от него лице, служителят, предоставящ административната услуга, го изпраща незабавно след като го е получил.

(9) Ако заявителят е поискал да получи документа лично, служителят, предоставящ административната услуга, съобщава на заявителя, че исканият от него документ е изготвен: устно – по телефона, писмено - по пощата с обратна разписка или по електронна поща. Когато съобщаването се извършва устно, служителят отбелязва деня и часа на предаване на съобщението на заявителя и се подписва.

(10) Когато адресът на заявителя не е известен или той не е намерен на посочения от него адрес, документът се съхранява касата на училището до поискване.

#### **УПРАВЛЕНИЕ И КОНТРОЛ НА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ**

**Чл. 9.** (1) Административните услуги в Средно училище „Св. св. Кирил и Методий“ гр. Смядово се предоставят при спазване на следните срокове:

- срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща, е до 7 дни.

- в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - до 30 календарни дни;

- времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с предоставянето на административните услуги е не повече от 20 мин.;

**Чл. 10.** (1) Контролът по спазването на правилата за предоставяне на административни услуги от служителите в административната служба се осъществява от заместник директора по УД.

#### **ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

§ 1. Вътрешните правила се утвърждават на основание чл.2, ал.1, т.6 и чл.6 от Наредбата за административното обслужване и се въвеждат в действие със Заповед на директора на Средно училище „Св. св. Кирил и Методий“ гр. Смядово (Заповед № 125/14.10.2019 г.).