НАЧАЛНО УЧИЛИЩЕ „ИВАН ВАЗОВ" – гр. ДЪЛГОПОЛ, общ. ДЪЛГОПОЛ, обл. ВАРНА,
ул. „ИВАН ВАЗОВ" № 11, тел.: 0517 22 283, E-mail: info-400137@edu.mon.bg







УТВЪРДИЛ:
ЦВЕТА КОСТОВА, *ДИРЕКТОР НА НУ „Иван Вазов", град Дългопол,*
съгласно заповед №РД 07-230 / 04.09.2026 година



ПРАВИЛА

ЗА

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

В НАЧАЛНО УЧИЛИЩЕ „ИВАН ВАЗОВ"

ГРАД ДЪЛГОПОЛ

1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1.Настоящите Правила за организация на административното обслужване в НУ „Иван Вазов", град Дългопол уреждат предоставяне на административни услуги от началното училище. Те са изготвени на основание Наредба за административното обслужване и в изпълнение на чл. 2, ал. 1, т.6 и чл. 15 от същата Наредба.

1.2. Правилата регламентират процеса на предоставяне на административни услуги от НУ „Иван Вазов", град Дългопол при спазване изискванията на Закона за администрацията, АПК и Наредба № 8/11.08.2016 г. на МОН за информацията идокументите за системата на предучилищното и училищно образование

1.3. Основните принципи при предоставяне на административни услуги са:

- законност;
- откритост и достъпност;
- отговорност и отчетност;
- ефективност;
- субординация и координация;
- предвидимост;
- обективност и безпристрастност.

1.4. Вътрешните правила за организация на административното обслужване в НУ „Иван Вазов", град Дългопол гарантират:

- равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
- различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;
- любезно и отзивчиво отношение;
- координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване в администрациите, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
- надеждна обратна връзка;
- изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила;
- качество на предоставяните услуги.

1.5. „Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги.

„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;

1.6. 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".

2. УЧИЛИЩНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ - ОРГАНИЗАЦИЯ

2.1. Административното обслужване в НУ „Иван Вазов", град Дългопол се извършва в деловодството на училището. Лицата, пряко ангажирани с осъществяване на административното обслужване са настанени на работни места в офиси, като разполагат с необходимата информация, достъп до училищна документация, компютърна техника, интернет и достъп до архива на училището.

2.1.1. Административното обслужване в началното училище е лесно достъпно и се осъществява на място, съвпадащо с адреса на управление на училището в деловодство на училището от лица, заемащи следните длъжности:

- Технически изпълнител.

Няма обособено отделно административно звено в структурата на учебното заведение. Функциите се осъществяват от лицата посочени по-горе, офисите на които са обозначени с табели.

2.1.2. Заявления /Приложение № 2/ за извършване на административни услуги, жалби, протести, предложения и сигнали се подават в деловодството на училището, чрез техническия изпълнител или на: електронната поща на училището – nu_dalgopol@abv.bg, info-400137@edu.mon.bg, по телефон, с обикновена поща/оторизирана куриерска служба.

2.2. Работното време за административно обслужване на гражданите съвпада с работното време на институцията и е от 7,30 до 12,30 часа и от 13,30 до 16,30 часа, всеки работен ден.

2.2.1. Извън работното време по т. 2.2. административното обслужване може да се осъществи и от представител на ръководството на училището.

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

2.4. Служителите в деловодството и ръководството на училището осигуряват информация за видовете услуги, извършвани от администрацията на НУ „Иван Вазов", град Дългопол, както и реда за предоставянето им.

2.4.1. Информацията за административното обслужване следва да бъде:

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

2.5. Информация за предоставяните от НУ „Иван Вазов", град Дългопол услуги може да бъде получена и чрез интернет страницата на гимназията.

2.6. Служителите в деловодството:

- предоставят информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;
- отговарят на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до съответния служител в НУ „Иван Вазов", град Дългопол, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
- 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;
- приемат заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения;
- приемат 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;

- осъществяват връзката с ръководството на училището по повод осъществяване на административното обслужване;
- следят за пълнотата на документацията.
- служителите, отговорни за административно обслужване могат да изискват документи от други служители в училището, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

2.7. Директорът на НУ „Иван Вазов", град Дългопол или негов заместник, определен със заповед, разпределя документите за изпълнение от служителите на НУ „Иван Вазов", град Дългопол чрез писмена резолюция.

2.8. Жалби/сигнали и предложения се подават лично/с пълномощно, чрез пощата или по електронна поща.

2.8.1. Подадените жалби/сигнали и предложения се завеждат в деловодната система на НУ „Иван Вазов", град Дългопол. Редът за регистрация на подадените искания, жалби, протести, сигнали и предложения се определя с Правилата за работа на Етичната комисия на училището.

2.8.2. Искания/заявления за дубликат на документи с фабрична номерация, за издаване

на служебни бележки, удостоверения и други се обработват в сроковете по АПК.

3. ИНФОРМАЦИЯ ЗА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ В

3.1. 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.

3.2. 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.

3.3. Длъжностното лице, приело искането, потвърждава с писмено отбелязване внасянето му: завежда в деловодната система искането, предоставя входящ номер на лицето, подало искането.

3.4. 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.

3.5. Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило /Приложение № 1/. Всяка услуга по т.2.8.1 - заявената писмено или ответната в писмен вид се регистрира във входяща/изходяща поща на училището. Исканията, внесени устно, отразени в протокол също се регистрират във входящата поща на училището.

3.6. Административният орган приема устни и писмени искания в рамките в рамките на работното си време. Исканията, за които е определено време за подаване с нормативен акт, 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.

3.7. Заверено копие на индивидуален административен акт може да бъде получено на мястото, където е заявено, на посочен точен адрес – седалище на училището, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път съгласно Наредбата за електронните административни услуги.

3.7.1. При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор индивидуалният административен акт се изпраща:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя (получателя); цената за пощенската услуга се заплаща от заявителя при доставяне на пратката;
- с международна препоръчана пощенска пратка - след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към съответния орган; цената за пощенската услуга се заплаща от административния / компетентния орган на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката.
- по друг начин /чрез упълномощено лице, представило нотариално заверено пълномощно от заявителя/ , който дава гаранция за доставянето на пратката на заявителя.

4. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

4.1. Административното обслужване в НУ „Иван Вазов", град Дългопол се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

- служителите в НУ „Иван Вазов", град Дългопол се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори. При подаване на информация по електронна поща, писмата са делови и ясни;
- 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;
- времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване е не повече от 20 мин.;
- до деловодството е обособено пространство с осигурени места за сядане, удобство за писане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

4.2. НУ „Иван Вазов", град Дългопол 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.

4.3. Служителите в деловодството отговарят за достоверността на въвежданата информация и за спазването на сроковете.

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

4.4.1.Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети /Приложение № 3/, предлагани на гражданите. Измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва не по-малко от веднъж годишно от комисията по качество, която изготвя доклад до директора на НУ „Иван Вазов", град Дългопол за наличие и съдържание на отзивите.

4.4.2. Средствата за получаване на обратна връзка се използват за измерване удовлетвореността на потребителите.

5. КОНТРОЛ НАД АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

5.1. Осъществяването на контрол на извършваното административно обслужване и на административните услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

5.2. 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.

5.2.1. Контролът по т. 5.1. се извършва от директора.

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ