



**ДЕТСКА ГРАДИНА № 12 „ЯН БИБИЯН“ - В а р н а**

**ул. "Дойран" № 9 Телефони: Директор: 052/650 -625**

**Утвърдил!**

**Директор:.....**

**А.Испенджиян/**

**/съгл. Зап. № 228/29.01.2019г./**

## **ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА**

### **ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖАНЕ В ДГ № 12 „ЯН БИБИЯН“ – ГР.ВАРНА**

#### **I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ, ЦЕЛИ И ПРИНЦИПИ**

**Чл.1 (1)** Настоящите правила организират изпълнението на процеса на предоставяне на административни услуги от ДГ № 12 „Ян Бибиян“ – гр.Варна. 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 ДГ № 12 „Ян Бибиян – гр.Варна при спазване изискванията на Закон за администрацията, Административно процесуален кодекс 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“

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;

## **II .ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл.3 (1)** Административното обслужване в ДГ№ 12 „Ян Бибиан се извършва в канцеларията на детската градина от завеждащ административна служба .

(2) Приемни часове за административно обслужване - сряда - 15.30- 16.30 ч.

**Чл.4 (1)** Завеждащ административна служба осигурява информация за видовете услуги, извършвани от администрацията на ДГ, 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.5. (1)** Информация за предоставяните от ДГ услуги може да бъде получена чрез интернет страницата на ДГ№ 12 „Ян Бибиан на адрес: <https://www.yanbibiyar.com>

(2) Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в ДГ№ 12 „Ян Бибиан – гр. Варна, ул.“Дойран № 9, както и на интернет страницата на детската градина в раздел „Административни услуги“.

**Чл.6 (1)** Служителите по чл.3

(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 ДГ, 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, постъпили в деловодството и ги регистрират в деловодната система и при необходимост насочват устни запитвания на граждани към съответния служител;

(6) Осъществяват връзка с останалите длъжностни лица от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;

(7) Следят за пълнотата на документацията.

(2) Директорът 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 електронната 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 др.п. се обработват в сроковете по Административно-процесуален кодекс.

## **III. ИНФОРМАЦИЯ ЗА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ**

**Чл.8.** ДГ№ 12 „Ян Бибиан – Варна предоставя следните административни услуги:

1. Издаване на служебни бележки

2. Издаване на дубликат на Удостоверение за завършена ПГ
3. Издаване на Удостоверение за осигурителен доход (УП 2)
4. Издаване на Удостоверение за трудов и/или служебен стаж на осигурявани лица (УП 3)
5. Предоставяне на достъп до обществена информация
6. Заявление за уточняване на разлики между издадено удостоверение за осигурителен доход и данни за осигуреното лице от информационната система на НОИ

**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 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 чл.8 се вписват в регистър, който се води от ЗАС.

(6) Исканията, внесени устно, отразяват в протокол, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило.

(7) ДГ 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 електронната поща, преди изтичане на даден срок, макар и извън работното време на ДГ, се смятат подадени в срок. В последния случай сроковете за вземане на решение от административен 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"

## **IV. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

### **РАЗДЕЛ I**

#### **УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО**

**Чл.11.** Административното обслужване в ДГ № 12 „Ян Бибиян – Варна се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. Служителите в ДГ се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонните 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 минути;

**Чл.12.** Служители от администрацията на ДГ № 12 „Ян Бибиян поддържат 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.

## РАЗДЕЛ II

### МЕХАНИЗЪМ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА

- Чл.13. (1)** Обратна връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и други.
- (2)** Вътрешни средства за обратна връзка:
- Пощенски кутии за подаване на коментари, предложения, полезна информация, оплаквания, похвали, за сигнали
- (3)** Външни средства за обратна връзка:
- Електронна поща: [dg12varna@yanbibiyana.com](mailto:dg12varna@yanbibiyana.com)
  - Телефон: **052 /650 619 - Директор ; 052/650 625** - за въпроси, предложения, жалби, проблеми по специфични теми, сигнали за нарушения
- (4)** Предприемането на действия при жалби и сигнали се извършва в съответствие с "Вътрешни правила за условията и реда за осъществяване на обратна връзка с потребителите " утвърдена със заповед № 180 / 11.01.2019 г.

### IV .КОНТРОЛ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

**Чл.14.** 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.15.** Сроковете за изпълнение на определени в самия документ, с резолюция или произтичат от нормативен акт и са съобразени с Административно-процесуален кодекс, освен ако в нормативен акт е установен друг срок.

**Чл.16.** Контролът по чл.14 се извършва от директора на ДГ .

### V. ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

**§ 1.** По смисъла на Вътрешните правила:

„Потребител на административни услуги“ е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административни услуги, подават жалби, сигнали, предложения и др.

„Запитване“ е всяко искане на информация относно структурата и дейността на ДГ

„Запитване от общ характер“ са всички искания за информация, които се изискват експертен отговор.

### 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 административно обслужване, във връзка с Административно-процесуален кодекс.

**§ 2.** За неуредените във вътрешните правила въпроси директорът дава допълнителни указания за организация на предоставянето на административни услуги.

Настоящите правила влизат в сила от датата на утвърждаването им със заповед № 228 / 29.01.2019 г.

ПРОТОКОЛ

Днес ..... служителят,  
.....на длъжност  
.....В  
.....,

(наименование на звеното)

На основание чл. 29, ал. 5 АПК състави този протокол в уверение на това, че заявителят  
.....,

с постоянен или настоящ адрес:

гр./с.....,

ул. (ж.к.) ....., тел. ...., факс

.....,

електронна поща .....

устно заяви искане

за.....

.....

Заявителят прилага следните

документи:.....

.....

Заявителят изрази желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:  
.....,

като декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели. Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- като вътрешна куриерска пратка
- като международна препоръчана пощенска пратка
- Лично от звеното за административно обслужване
- По електронен път на електронна поща