



**ПРОФЕСИОНАЛНА ГИМНАЗИЯ ПО ЕЛЕКТРОТЕХНИКА И ЕЛЕКТРОНИКА  
„КОНСТАНТИН ФОТИНОВ“ – БУРГАС**

*Адрес: бул "Хр.Ботев" №42, тел. 056/ 81 76 91 – директор, 056/ 81 76 96 ЗАТС и зам.-директори, e-mail: pgeeburgas@gmail.com*

## **ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА**

**ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА  
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ПРОФЕСИОНАЛНА  
ГИМНАЗИЯ ПО ЕЛЕКТРОТЕХНИКА И ЕЛЕКТРОНИКА  
„КОНСТАНТИН ФОТИНОВ“ - БУРГАС**

Бургас, 2019 г.

**ГЛАВА ПЪРВА  
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

**ЦЕЛИ. ПРИНЦИПИ**

**Чл.1. (1)** Целта на настоящите Вътрешни правила за организацията предоставяне на административни услуги/ВПОПАУ/ е организирането и изпълнението на процеса на предоставяне на административни услуги от ПГЕЕ „Константин Фотинов“ - Бургас. ВПОПАУ се издават в изпълнение на чл. 2, ал. 1, т. 6 и чл.15 от Наредбата за административното обслужване.

**(2)** Тези правила регламентират процеса на предоставяне на административни услуги от ПГЕЕ „Константин Фотинов“ – Бургас при спазване изискванията на Закона за администрацията /ЗА/ и Административнопроцесуалния кодекс /АПК/ .

**(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 ПГЕЕ „Константин Фотинов“ – Бургас 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 от ПГЕЕ „Константин Фотинов“ – Бургас.

**/2/** "Административна услуга" е:

1. издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;

## **ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

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 административноправен 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***

#### ***Административно обслужване***

**Чл.3** /1/ Административното обслужване в ПГЕЕ „Константин Фотинов“ – Бургас се извършва от „Завеждащ административно-техническа служба“/ЗАТС/ с непосредственото сътрудничество със заместник-директор.

/2/ Работното място на ЗАТС е ситуирано в сградата на ПГЕЕ „Константин Фотинов“ -Бургас, етаж I, стая № 120 на бул. ”Христо Ботев” № 42, гр.Бургас.

/3/) Работното време за административно обслужване на граждани е от 8,00 до 16,30 часа.

/4/ В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на служителя продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

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

**Чл.5.** Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани в Хартата на клиента и оповестени чрез интернет страницата на ПГЕЕ „Константин Фотинов“ – Бургас и на информационните табла.

**Чл.6.** /1/ ЗАТС осигурява информация за видовете услуги, извършвани от администрацията на ПГЕЕ „Константин Фотинов“ – Бургас, както и реда за предоставянето им.

/2/ Информацията за административното обслужване следва да бъде:

## **ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

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 ПГЕЕ „Константин Фотинов“ – Бургас услуги може да бъде получена и от:

1. интернет страницата на ПГЕЕ „Константин Фотинов“ – Бургас на адрес: [pgeeburgas@gmail.com](mailto:pgeeburgas@gmail.com) ;
2. информационно табло в ПГЕЕ „Константин Фотинов“ – Бургас.

/2/ Образци на заявления/ искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в ПГЕЕ „Константин Фотинов“ – Бургас, гр. Бургас, бул. „Христо Ботев“ № 42, както и на интернет страницата на училището в раздел „Административни услуги“.

**Чл.8** (1) Завеждащ административно-техническа служба:

1. предоставя информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;
2. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до съответния заместник директор в училище, 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 и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;
5. приема устни и писмени заявления, постъпили в деловодството и ги регистрира в деловодната система по Закона за достъп до обществена информация и при необходимост насочва устни запитвания на граждани към съответния зам. директор;

(2) следи за пълнотата на документацията.

(3) Директорът на училището или негов заместник, определен със заповед, разпределя документите за изпълнение от служителите на ПГЕЕ „Константин Фотинов“ – Бургас 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 деловодството на училището.

### ***Раздел II***

#### ***Информация за административните услуги***

**Чл.10.** (1) ПГЕЕ „Константин Фотинов“ – Бургас изготвя и поставя на видно място в сградата информация, съгласно Приложение № 3 към чл.16 от НАО

## ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

(2) Информацията по Приложение № 3, върху указателната табела в административните сгради се представя на български и на английски език.

**Чл.11.(1)** Съгласно Списъкът на унифицираните наименования на административните услуги на Министерския съвет, ПГЕЕ „Константин Фотинов“ – Бургас извършва следните услуги по Списъка на административните услуги:

1. издаване на диплома за средно образование;
2. издаване на дубликат на документ за завършен клас, етап или степен на образование – удостоверения , свидетелства, дипломи;
3. издаване на европейско приложение към дипломата за средно образование(влиза в сила от 2021/2022 учебна година);
4. издаване на европейско приложение на свидетелство за професионална квалификация (влиза в сила от 2021/2022 учебна година);
5. издаване на служебна бележка за допускане до държавни зрелостни изпити;
6. издаване на служебна бележка за подадено заявление за допускане до държавни зрелостни изпити;
7. издаване на Удостоверения за валидиране на професионална квалификация по част от професия и Свидетелства за валидиране на професионална квалификация;
8. издаване на Удостоверения за професионално обучение и Свидетелства за професионална квалификация;
9. преместване на ученици в държавните и общинските училища;
10. приемане на ученици в VIII клас на места определени по държавен план-прием;
11. приемане на ученици, завършили първия гимназиален етап на средно образование от обединените училища в XI клас на места определени по допълнителния държавен план-прием;
12. издаване на служебни бележки / издаването става без да се подава заявление/;
13. издаване на Удостоверения за валидиране на компетентности в съответствие с изискванията за завършен клас, учебни предмети или модули необходими за придобиване на професионална квалификация;
14. издаване на удостоверение за осигурителен доход /УП-2/;
15. издаване на удостоверение за трудов и/или служебен стаж на осигуряваните лица /УП-3/;
16. предоставяне на достъп до обществена информация.
17. Издаване на свидетелство за професионална квалификация.

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

### **Раздел III**

#### **Предоставяне на административните услуги**

**Чл.12.** (1) Предоставянето на административна услуга в ПГЕЕ “Константин Фотинов“ - Бургас се прави след подаването на заявление от потребителя на услугата в административната служба /кабинета на ЗАТС, стая 120/.

(2) Искането за получаване на административна услуга може да бъде направено устно, в писмена форма или по електронна поща, лично или чрез упълномощен представител на заинтересованото лице.

(3) Административните услуги по чл.11 могат да бъдат заявени устно. Изготвя се протокол по образец за приемане на устно заявление за предоставяне на административни услуги, в който заявителят може да посочи предпочитания начин на получаване на издадения индивидуален административен документ.

(4) 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;

като вътрешна куриерска пратка, като декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването му и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели.

- лично от длъжностното лице, предоставило административната услуга;

- по електронен път на електронна поща.

**Чл.13.** (1) 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.

(2) 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.

**Чл.14.** (1) Подадените документи се завеждат във входящия дневник на ПГЕЕ “Константин Фотинов“, като на заявителя се предоставя входящ номер.

(2) Заведените документи се предават на съответното длъжностно лице.

**Чл.15.** (1) 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.

(2) Ако заявителят е поискал да получи документа лично, служителят, предоставящ административната услуга, съобщава на заявителя, че исканият от него документ е

## **ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

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.

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

**Чл.16.** (1) Готовите документи се получават в административната служба от заявителя или упълномощено от него лице срещу подпис.

(2) Ако в определения срок заявителят не се яви да получи исканият от него документ, последният се съхранява в училището при ЗАТС до поискване.

## **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.17.** (1) Административното обслужване в ПГЕЕ „Константин Фотинов“ – Бургас се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. служителите в училище 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 3 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган в двумесечен срок от постъпването му;
4. времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение за административно обслужване е не повече от 20 мин.;
5. в и до работното помещение на ЗАТС са осигурени места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

(2) В ПГЕЕ „Константин Фотинов“ предстои да бъде внедрена автоматизирана деловодна информационна система с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

**Чл.18.** ПГЕЕ „Константин Фотинов“ – Бургас приема Харта на клиента, която публикува в интернет страницата си.

**Чл.19.** ПГЕЕ „Константин Фотинов“ – Бургас 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.20.** (1) ПГЕЕ „Константин Фотинов“ – Бургас отчита състоянието на административното обслужване в интернет базираната Система за самооценка на административното обслужване (ССАО) веднъж годишно.

(2) Заместник директорът по учебно-производствената дейност подава, попълва и публикува данните в ССАО в съответствие с утвърдения по чл.6, ал.1 списък.

(3) Служителят по ал. 2 отговаря за достоверността на въвежданата информация и за спазването на сроковете за попълване на отчетите в ССАО.

## ***Раздел II***

### ***Механизми за обратна връзка***

**Чл.21** (1) Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др.

(2) Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети, разположени при ЗАТС, кутия за мнения и коментари. Измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва не по-малко от веднъж годишно от комисия от ПГЕЕ „Константин Фотинов“ – Бургас, която изготвя доклад до Директора на училището за наличие и съдържание на отзивите.

(3) Обявява се телефон за сигнали, предложения и отзиви – 056/817696.

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

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

**Чл.22.** 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.23.** 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.24.** Контролът по чл. 17 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 на ПГЕЕ „Константин Фотинов“ – 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 ПГЕЕ „Константин Фотинов“ – Бургас се ангажира да спазва.

### **Преходни и Заключителни разпоредби**

§ 1. Вътрешните правила се приемат на основание чл.1, ал.2 и чл.15 от НАО, във връзка с АПК.

§ 2. Контрол по изпълнението на Вътрешните правила се възлага на заместник директора по учебно-производствената дейност;

§3. Неразделна част от настоящите правила са Харта на клиента и анкетна карта за проучване удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

§ 3. Изменението и допълнението на тези правила се извършва по реда на приемането им.

§ 4. Настоящите 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 № РД07-255/01.02.2019 г. на директора на ПГЕЕ “Константин Фотинов“ - гр. Бургас и са в сила от датата на утвърждаването им.