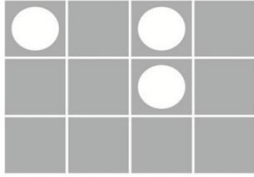


# Специално училище за ученици с нарушено зрение "Проф. д-р Иван Шишманов"



9003 Варна, кв. Аспарухово, местност "Вилите"  
тел.: 052/370 414, 052/370 415, тел./факс: 052/370 416  
e-mail: udnz\_100g@abv.bg, www.suunzvarna.com

УТВЪРДИЛ:

Жулиета Петкова -  
Директор  
на Специално училище за ученици с нарушено зрение  
„Проф. д-р Иван Шишманов“ - гр. Варна



## ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ  
В СУУНЗ „ПРОФ. Д-Р ИВАН ШИШМАНОВ“ - ГР. ВАРНА

Настоящите Вътрешни правила са утвърдени със заповед на директора на училището  
№ РД-13-104/04.01.2021 г.

## 1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящите Правила за организация на административното обслужване в СУУНЗ „Проф. д-р Иван Шишманов“ уреждат предоставяне на административни услуги от училището. Те са изготвени на основание чл. 2, ал. 1, т.6 и чл. 15 от Наредба за административното обслужване. Правилата регламентират процеса на предоставяне на административни услуги от СУУНЗ „Проф. д-р Иван Шишманов“ при спазване изискванията на Закона за администрацията, АПК и Наредба № 8/11.08.2016 г. на МОН за информацията и документите за системата на предучилищното и училищно образование

1.2. 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 СУУНЗ „Проф. д-р Иван Шишманов“ 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 СУУНЗ „Проф. д-р Иван Шишманов“ 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 училището е лесно достъпно и се осъществява на място, съвпадащо с адреса на управление на училището в деловодство на училището от лица, заемащи следните длъжности:

- Завеждащ административна служба;
- Технически изпълнител.

Няма обособено отделно административно звено в структурата на учебното заведение. Функциите се осъществяват от лицата попосочени 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, 2 етаж в основна сграда или на: електронната поща, училището – [udnz\\_100g@abv.bg.](mailto:udnz_100g@abv.bg), по телефон, факс, с обикновена поща/оторизирана куриерска служба.

2.2. Работното време за административно обслужване на гражданите съвпада с работното време на институцията и е от 8,00 до 12,30 часа и от 13, 30 до 16.00 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 - СУУНЗ „Проф. д-р Иван Шишманов“, 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 абривиатури, съкращения и препратки.

2.5. Информация за предоставяните от СУУНЗ „Проф. д-р Иван Шишманов“ услуги може да бъде получена и чрез интернет страницата на училището на адрес: [https:// http://www.suunzvarna.com/](https://http://www.suunzvarna.com/).

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 СУУНЗ „Проф. д-р Иван Шишманов“, 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 СУУНЗ „Проф. д-р Иван Шишманов“ или негов заместник, определен със заповед, разпределя документите за изпълнение от служителите на СУУНЗ „Проф. д-р Иван Шишманов“ 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 СУУНЗ „Проф. д-р Иван Шишманов“. Редът за регистрация на подадените искания, жалби, протести, сигнали и предложения се определя с Правилата за работа на Етичната комисия в училището, с ВП за приемане и обработка на сигнали за нередности, нарушения, конфликт на интереси и корупция, за реда и начина на разглеждане и отговаряне на жалби и сигнали, утвърдени със заповед №РД 07-460 от 17. 03.2017 № РД-13-186 от 01.09.2020 г. година на директора на СУУНЗ „Проф. д-р Иван Шишманов“.

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 СУУНЗ „ПРОФ. Д-Р ИВАН ШИШМАНОВ“**

**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 СУУНЗ „Проф. д-р Иван Шишманов“ се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

- служителите в СУУНЗ „Проф. д-р Иван Шишманов“ 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.** СУУНЗ „Проф. д-р Иван Шишманов“ 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 СУУНЗ „Проф. д-р Иван Шишманов“ 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 В СУУНЗ „ПРОФ. Д-Р ИВАН ШИШМАНОВ“**

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 заместник -директорите.

## **6. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

6.1. По смисъла на правилата за организация на административното обслужване в СУУНЗ „Проф. д-р Иван Шишманов“:

- „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 СУУНЗ „Проф. д-р Иван Шишманов“;

- „Запитвания от общ характер" са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор;

- „Стандарт за качество на административното обслужване" е утвърдено изискване за административното обслужване по различни показатели (времеви, качествени, количествени), което СУУНЗ „Проф. д-р Иван Шишманов“ се ангажира да спазва.

6.2.Изменението и допълнението на тези правила се извършва по редът на тяхното приемане.

6.3.С утвърждаване на правилата влизат в сила приложенията, които се ползват при осъществяване на административните услуги.

6.4.Настоящите правила влизат в сила от датата на утвърждаването им.

## Приложение №1

### ПРОТОКОЛ

Днес..... 20.....година, служителят.....

на длъжност..... , в СУУНЗ „Проф. д-р Иван Шишманов“ , град Варна, 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/документ 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.

Длъжностно лице: .....

(подпис)

Заявител:

(подпис)

## Приложение №2

ДО .....

### З А Я В Л Е Н И Е

От ..... ,  
постоянен или настоящ адрес: гр./с.....

ул. (ж.к.)....., тел....., факс, ел. поща

Моля да бъде образувано производство за предоставяне на  
.....  
(посочва се наименованието на административната услуга)

Услугата се предоставя от.....

(посочва се органът, компетентен да издаде административния акт)

Във връзка с производството моля да бъдат издадени и  
изпратени до компетентния орган следните документи:

1 .....

2 .....

(посочват се информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от органа, пред когото е подадено искането)

Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

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

..... , като декларирам, че пощенските разходи са за моя сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и съм 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 при компетентния орган

По електронен път на електронна поща Приложени документи:

Заявление до компетентния орган по образец, утвърден от него за съответната услуга.

Информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват.

Документ за платена такса, ако такава се изисква.

Дата:

Гр./с.....

Подпис:

(.....)

**А Н К Е Т А**  
**ВАШАТА ОЦЕНКА Е ОСОБЕНО ВАЖНА ЗА НАС!**

Напомняме Ви, че в деловодството, срещу входящ номер, който трябва да изискате можете да оставите Вашите сигнали за нарушения. Ако желаете да бъдете информирани за предприетите мерки по подадения от Вас сигнал, моля оставете координати:

Телефон:..... е-mail: .....

**Благодарим Ви** за отзивчивостта да изкажете мнението си за нашата работа и препоръки за подобряването ѝ!

**Вие сте:**

Частно лице

Възраст, образование: ....., .....

Юридическо лице

1. Вие бяхте обслужени от служител: .....
2. Как бихте оценили качеството на административното обслужване?

- Много добро
- Най-често добро
- Има известни проблеми
- Има сериозни проблеми
- 

**3. Как оценявате отношението на служителя?**

- Любезно
- По-скоро добро
- По-скоро неуважително
- Грубо
- 

**4. Помагат ли Ви служителите при попълване на документите?**

- Да, винаги
- Да, в повечето случаи
- Много рядко
- Почти никога
- 

**5. Получихте ли ясна, пълна и точна информация от служителя?**

- Да
- Не

**6. Били ли сте свидетел на корупционна проява от страна на служител на СУУНЗ „Проф. д-р Иван Шишманов“?**

- Да
- Не

**7. Как предпочитате да бъдете информирани?**

- На адрес
- По телефон
- Чрез интернет

Какви препоръки бихте направили към работата на СУУНЗ „ПРОФ. Д-Р ИВАН ШИШМАНОВ“?

Дата:..... 20.... г.