



Детска градина „РАДОСТ“

с филиал в кв. Крайморие

гр. Бургас, ул. „Васил Левски“ №104

тел: 056/ 814 884, 0886/ 063 522

УТВЪРЖДАВАМ:.....

Заповед № 72 / 29.09.2023 г.

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

**ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖАНИЕ В ДГ „Радост“
с филиал в кв. Крайморие - Бургас**

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ, ЦЕЛИ И ПРИНЦИПИ

Чл.1 (1) Настоящите правила организират изпълнението на процеса на предоставяне на административни услуги от ДГ “Радост“ с филиал в кв. Крайморие. 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 “Радост“ с филиал в кв. Крайморие при спазване изискванията на Закон за администрацията, Административно процесуален кодекс и Наредба No 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 „Радост“ с филиал в кв. Крайморие се извършва в кабинета на директора на детската градина или от завеждащ административна служба при отсъствие на директора.

(2) Приемни часове за административно обслужване са всеки ден от 07, 30 до 12,00 и от 13,00 до 14.00 ч.

Чл.4 (1) Директорът или Завеждащ административна служба /при отсъствие на директора/ 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 "Радост" с филиал в кв. Крайморие на адрес: www.dgradostbs.com

(2) Образци на заявления / искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в ДГ "Радост" с филиал в кв. Крайморие, 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 други се обработват в сроковете по Административно-процесуален кодекс.

III. ИНФОРМАЦИЯ ЗА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ

Чл.8. ДГ “Радост“ с филиал в кв. Крайморие предоставя следните административни услуги:

1. Издаване на служебни бележки

2. Издаване на удостоверение за завършено предучилищно образование

3. Издаване на дубликат на Удостоверение за завършено предучилищно образование

4. Издаване на Удостоверение за преместване на децата, които подлежат на задължително предучилищно образование и са записани за съответната учебна година в детска градина

5. Препис - извлечение за трудовия стаж в детската градина

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 “Радост“ с филиал в кв. Крайморие 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 “Радост“ с филиал в кв. Крайморие 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) Средства за обратна връзка:

-Електронна поща: dgradostbs@abv.bg

-Телефон: 056/ 836829

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 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.