

УТВЪРЖДАВАМ:

Директор на ДГ „Първи юни“

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
В ДГ „ПЪРВИ ЮНИ“**

ГЛАВА ПЪРВА
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ
РАЗДЕЛ I
ПРЕДМЕТ, ОБХВАТ И ДЕЙСТВИЕ

Чл. 1. С тези вътрешни правила се урежда организацията на административното обслужване и предоставянето на административни услуги в ДГ „Първи юни“.

РАЗДЕЛ II
ПРИНЦИПИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РУО

Чл. 2. (1) Административното обслужване в ДГ „Първи юни“ се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията и в Административнопроцесуалния кодекс, Наредбата за административното обслужване.

Хартата на клиента, както и при гарантиране на:

- комплексно административно обслужване;
- равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
- качество на предоставяните услуги;
- равен и лесен достъп на всички потребители до административните услуги и до информация за административното обслужване;
- различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;
- компетентно, любезно и отзивчиво отношение;
- изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и обявени стандарти;
- надеждна обратна връзка с потребителите;
- измерване и непрекъснато подобряване на качеството на услугите, като степен на удовлетвореност на потребителите;
- утвърждаване на добри практики за обслужване на гражданите с приоритетност към лицата в неравностойно положение;
- партньорство и взаимодействие с потребителите на услуги и организациите от правителствения и неправителствения сектор.

(2) ДГ „Първи юни“ периодично изследва удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

ГЛАВА ВТОРА
РАЗДЕЛ I
ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 3. (1) Административното обслужване на юридически и физически лица в ДГ „Първи юни“ се извършва в канцеларията на детската градина, която функционално изпълнява задълженията на приемна и осъществява дейности по предоставяне на информация за административните услуги.

(2) Административна услуга се извършва по искане на заинтересовано физическо или юридическо лице, като искането се заявява писмено или устно, лично или чрез упълномощен представител на заинтересованото лице.

(3) Исканията са в свободна форма, окомплектовани съобразно законовите изисквания. За тези услуги, за които има изготвени писмени образци, същите се предоставят на лицата в канцеларията на детската градина.

(4) Пред служебното помещение, където се осъществява административно обслужване, се осигуряват места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

(5) Предоставянето на административно обслужване е осигурена с информация на потребителите, която е ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна.

(6) В служебното помещение се осигурява място за преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т. 1 от Закона за достъп до обществена информация.

Чл. 4. Дейността се осъществява от лице от педагогическия персонал, **определен от директора, в чиято длъжностна характеристика включва обвързани компетентности и задължения във връзка с административно обслужване**

Чл. 5. Длъжностното лице, осигуряващо дейността за конкретните видове административни услуги:

1. Предоставя информация за административните услуги, извършвани от ДГ „Първи юни“ на достъпен и разбираем език;
2. Отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност;

3. Разяснява изискванията, на които трябва да отговарят писменото заявление или оформянето на устно искане за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението по установения ред;
4. Приема заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;
5. Приема заявления и регистрира запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
6. Проверява пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък;
7. Дава информация за хода на работата по преписката;
8. Осъществява връзката с останалите служители от ДГ по повод осъществяване на административното обслужване;
9. Предоставя исканите документи.

Чл. 6. Служителят по административно обслужване може да изисква предоставяне на информация и/или документи, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

Чл. 7. При изпълнение на служебните си задължения всеки служител в ДГ „Първи юни“ се идентифицира се чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;

РАЗДЕЛ II

РАБОТНО ВРЕМЕ НА ДГ „ПЪРВИ ЮНИ“ - ПАНАГЮРИЩЕ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 8. (1) Работно време за извършване на административно обслужване на ДГ „Първи юни“ е всеки работен ден от 07.30 часа до 16.00 часа.

РАЗДЕЛ III

ПРЕДОСТАВЯНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ДГ „РАЙНА КНЯГИНЯ“

Чл. 9. Предоставянето на административните услуги в ДГ „Първи юни“ се извършва:

1. След подаването на заявление/искане от потребителя на услугата;
2. Искането за получаване на административна услуга може да бъде направено в писмена форма, по електронна поща, чрез лицензиран пощенски оператор, лично или чрез упълномощен представител на заинтересованото лице, както и чрез устно заявяване на услугата по преценка на заявителя, освен ако в специален закон е предвидено друго.

3. При устно заявяване на административна услуга то се обективира чрез попълване на протокол по образец.

4. При подаване на искането заявителят следва изрично да посочи предпочитания от него начин на получаване на документа (отговора).

5. Заявление може да се подаде от потребителя пред всеки административен орган, който участва в производството за комплексно административно обслужване по реда на АПК.

Чл. 10. При приемане на заявленията:

1. Служителят следва 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. Не се изискват от заявителя информация или документи, които са налични в детската градина, като същите се осигуряват служебно за нуждите на производството.

2. Ако документацията е непълна, служителят е длъжен да поясни и да предостави възможност на заявителя за избор - да подаде документите както ги е представил или да ги доокомплектова и внесе по-късно.

Чл. 11. Подадените документи се завеждат, като на заявителя се предоставя съответния входящ номер.

Чл. 12. Получаване на документи:

1. Ако заявителят е поискал документа да му бъде изпратен чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път, в случай, че това не противоречи на закона, и при получаването не се изисква подпис на заявителя или упълномощено от него лице, служителят го изпраща незабавно след като документът е изготвен с осигурена обратна връзка за достигането до заявителя;

2. Ако заявителят е поискал да получи документа лично или от упълномощено от него лице служителят съобщава на заявителя, че исканият от него документ е изготвен в 3-дневен срок от издаването му: 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;

Чл. 13. По реда на чл. 9 се приемат и разглеждат всички оплаквания (жалби) на лицата, недоволни от предоставения документ или от отказа да им бъде предоставена административна услуга.

Чл. 14. Формулярите, образците на заявления и процедурите за осъществяване на административните услуги се утвърждават с нарочна заповед на директора на детската

градина.

ГЛАВА ТРЕТА

УПРАВЛЕНИЕ И КОНТРОЛ НА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 15. Административното обслужване в ДГ „Първи юни“ се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. 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 - до 14 дни;
2. С оглед на функционалната си специфика ДГ „Първи юни“ прилага и собствени стандарти за качество на административното обслужване;
3. Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, с резолюция или произтичат от нормативен акт;
4. Срокът за извършване на административна услуга на граждани е съобразно АПК, освен ако в нормативен акт е установен друг срок;
5. При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението в срок, когато той не е нормативно определен, резолирацията може да го удължи;
6. Времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение в детската градина е не повече от 20 мин.

Чл. 16. Директорът на ДГ „Първи юни“ утвърждава Харта на клиента, която се публикува на интернет страницата на детската градина. Хартата на клиента включва:

1. Общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване;
2. Начините за допитване до потребителите за подобряване и отчитане на работата по прилагането на стандартите и процедурите;
3. Правата на потребителите и организацията на работата със сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване;
4. Допълнителна информация с оглед на функционалната специфика на дейността на детската градина.

Чл. 17. ДГ осигурява повишаване на професионалната квалификация на служителите за подобряване на административното обслужване.

Чл. 18. Във връзка с подобряване на административното обслужване се организират обучения на служителите с или без откъсване от работа.

ГЛАВА ЧЕТВЪРТА
ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.19 ДГ осигурява сведение за реда, организацията и видовете услуги извършвани в администрацията. Цялата информация е налична на интернет страницата на институцията.

Чл. 20. Образци на документи, свързани с предоставяне на административни услуги, са на интернет адрес с възможност за изтегляне.

ГЛАВА ПЕТА

ОБЩЕСТВЕН КОНТРОЛ НА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ И ОБРАТНА ВРЪЗКА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл. 21. ДГ поддържа постоянен открит диалог с потребителите на своите услуги, в който се вземат предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

Чл. 22. ДГ създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. Възможност за подаване на онлайн Анкетна карта на интернет адрес за коментари, похвали или оплаквания, както и попълване на същата в сградата на детската градина;
2. Възможност за подаване на предложения и сигнали за корупция в ДГ „Първи юни“ по електронен път на e-mail: sdg_1iuni@abv.bg;
3. В резултат на получената и анализирана информация от всички канали за обратна връзка се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Вътрешните правила се утвърждават на основание чл. 1, ал. 2 и чл. 6 от Наредба та за административното обслужване и влизат в сила от датата на тяхното утвърждаване със заповед на началника на ДГ „Първи юни“.

§ 2. Настоящите правила се изменят по реда на тяхното утвърждаване.

§ 3. Неразделна част от настоящите правила са указания за подаване на предложения, сигнали и жалби.