



**СРЕДНО УЧИЛИЩЕ „ДОБРИ ЧИНТУЛОВ” ГРАД БУРГАС**  
8008 гр. Бургас, ж.к. „Изгрев“  
Директор: 0878117549 Зам. директор: 0878117542 Секретар: 0879060843  
[info-200231@edu.mon.bg](mailto:info-200231@edu.mon.bg) [www.dchintulov.com](http://www.dchintulov.com)

УТВЪРЖДАВАМ  
ДИРЕКТОР  
РУСКА ИВАНОВА



## **ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В СРЕДНО УЧИЛИЩЕ „ДОБРИ ЧИНТУЛОВ” – ГР. БУРГАС 2024/2025 УЧЕБНА ГОДИНА**

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

- Чл.1. (1)** Настоящите правила организират изпълнението на процеса на предоставяне на административни услуги в СУ „Добри Чинтулов”, гр. Бургас. 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 СУ „Добри Чинтулов”, гр. Бургас при спазване на изискванията на Закон за администрацията, Административнопроцесуален 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 информация за административното обслужване;
  2. различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;
  3. любезно и отзивчиво отношение;
  4. координраност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване в администрациите, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
  5. надежна обратна връзка;

6. изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила;

7. качество на предоставените услуги.

**Чл.2. (1)** „Административно обслужване“ е всяка дейност по извършване на административни услуги.

**(2)** „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 и 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 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

**Чл.3. (1)** Административното обслужване в СУ „Добри Чинтулов“, гр. Бургас се извършва в канцеларията на училището от технически секретар, счетоводител.

**(2)** Работното време за административно обслужване е от 8:00 до 12:00 часа и от 12:30 до 16:30 часа всеки работен ден.

**Чл.4. (1)** Служителите, по чл.3, ал.1 осигуряват информация за видовете услуги, извършвани от администрацията на училището, както и реда за предоставянето им.

**(2)** Информацията за административното обслужване следва да бъде:

- Ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;
- Достъпна за хора с увреждания;
- Без абривиатури, съкращения и препратки.

**Чл.5. (1)** Информация за представяните от училището услуги може да бъде получена и чрез интернет страницата на СУ „Добри Чинтулов“, гр. Бургас на адрес: <https://dchintulov.com/>

**(2)** Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в СУ „Добри Чинтулов“, гр. Бургас, ж.к. Изгрев до бл.68, вход 3, в канцеларията на Технически секретар, както и на интернет страницата на училището в раздел „Административни услуги в системата на предучилищното и училищното образование“.

**Чл.6. (1)** Служителите, по чл.3, ал.1:

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 училището, 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 във входящия дневник 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 или негов заместник, определен със заповед, 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 електронна поща.

**(2)** Подадените жалби /сигнали и предложения се завеждат във входящия дневник.

**(3)** Искания/заявления за дубликат на документи, за издаване на служебни бележки, удостоверения и др. п. се обработват в сроковете по Административнопроцесуален кодекс.

## РАЗДЕЛ II

### ИНФОРМАЦИЯ ЗА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ

**Чл.8** СУ „Добри Чинтулов“ – Бургас предоставя следните административни услуги:

1. Издаване на служебни бележки;
2. Издаване на служебна бележка за Дирекция „Социално подпомагане“;
3. Издаване на уверение за БДЖ;
4. Издаване на уверение на Транспортна къща – Бургас
5. Издаване на Удостоверение за завършен клас;
6. Издаване на Удостоверение за завършен гимназиален етап;
7. Издаване на Диплома за средно образование;
8. Издаване на дубликат на:
  - ✓ Диплома за средно образование;
  - ✓ Свидетелство за професионална квалификация;
9. Издаване на справка за хорариум;
10. Издаване на Удостоверение за осигурителен доход (УП-2);
11. Издаване на Удостоверение за трудов и /или служебен стаж на осигурявани лица (УП-3);
12. Предоставяне на достъп до обществена информация;

**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 подават по електронен път или чрез лицензиран пощенски оператор.

(5) Исканията за издаване на документи по чл.8, т.1,2,3,4 се вписват в регистър, който се води от технически секретар.

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

(7) Училището 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 електронна поща, преди изтичане на даден срок, макар и извън работното време на училището, се смятат за подадени в срок. В последния случай сроковете за вземане на решение от административния 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.

## **ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИТЕ ОРГАНИЗИИ НА ГРАЖДАНИТЕ И БИЗНЕСА, ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО, ОМБУДСМАНА И ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ ПО ПОВОД НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

### **РАЗДЕЛ I УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО**

**Чл.11.** Административното обслужване в СУ „Добри Чинтулов“ се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. Служителите в училището 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 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.

### **РАЗДЕЛ II МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА**

**Чл.12. (1)** Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др.

(2) Обявяват се телефон и електронна поща за сигнали, предложения и отзиви:

- ✓ тел.: +359 878117549
- ✓ тел.: +359879060843
- ✓ тел.: +359 878117542
- ✓ [200231@edu.mon.bg](mailto:200231@edu.mon.bg)

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

**Чл.13.** Контролната дейност във връзка с извършването на административното обслужване и административните услуги обхващат проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставените услуги.

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

**Чл.15.** Контролът по чл.13 се извършва от Директора и заместник-директора.

### **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 училището.
3. „Запитвания от общ характер“ са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.

#### **Преходни и 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 административното обслужване, във връзка с Административнопроцесуален кодекс.

**§ 2.** Настоящите правила влизат в сила от 15.09.2024 г.