УТВЪРЖДАВАМ
ДИРЕКТОР
ГЕРГАНА ЯНЕВА

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ПРОФЕСИОНАЛНА ГИМНАЗИЯ ПО СГРАДОСТРИТЕЛСТВО И ИНСТАЛАЦИИ „ПЕНЬО ПЕНЕВ“ – ГР. БУРГАС 2026/2027 УЧЕБНА ГОДИНА

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ, ЦЕЛИ И ПРИНЦИПИ

Чл.1. (1) Настоящите правила организират изпълнението на процеса на предоставяне на административни услуги в ПГСИ „Пеньо Пенев“-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 ПГСИ „Пеньо Пенев“ – 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 редоставяне 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 ПГСИ „Пеньо Пенев“ – гр. Бургас се извършва в канцеларията на училището от ЗАС/технически секретар, счетоводител.

(2) Работното време за административно обслужване е от 8:00 до 12:30 часа и от 13:00 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 абревиатури, съкращения и препратки.

Чл.5. (1) Информация за представяните от училището услуги може да бъде получена и чрез интернет страницата на ПГСИ „Пеньо Пенев“ на адрес: http://pgsi.bg/

(2) Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в ПГСИ „Пеньо Пенев“, ж.к. Зорница, бл.46, етаж 2, в канцеларията на Завеждащ административна служба, 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 ПГСИ „Пеньо Пенев“ – 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 Свидетелство за професионална квалификация;
9. Издаване на дубликат на:
   - ✓ Диплома за средно образование;
   - ✓ Свидетелство за професионална квалификация;
   - ✓ Свидетелство за валидиране на професионална квалификация;
10. Издаване на справка за хорариум;
11. Издаване на Удостоверение за осигурителен доход (УП-2);
12. Издаване на Удостоверение за трудов и /или служебен стаж на осигурявани лица (УП-3);
13. 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 ЗАС/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 ПГСИ „Пеньо Пенев“ 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:

- ✓ 056/862397
- ✓ 056/830533
- ✓ 200252@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 15.09.2026 г.