ДГ "РАДОСТ" с.ЙОАКИМ ГРУЕВО, общ. СТАМБОЛИЙСКИ,обл.ПЛОВДИВ
тел.:03148/2225 : 0884699755; e-mail: odz_y.gruevo@abv.bg

Утвърждавам!.....
Заповед № РД -09 – 91 - 165 от 29.01.2021г.

Директор:.....
(Елена Учкова)

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖАНЕ В ДЕТСКА ГРАДИНА „РАДОСТ“ с. ЙОАКИМ ГРУЕВО; общ. СТАМБОЛИЙСКИ; обл. ПЛОВДИВ

I.ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ, ЦЕЛИ И ПРИНЦИПИ

Чл.1. (1). Настоящите правила организират изпълнението на процеса на предоставяне на административни услуги от ДГ „Радост“ – с. Йоаким Груево. 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. Йоаким Груево при спазване изискванията на Закон за администрацията, Административно процесуален кодек и Наредба № 8 от 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“ се извършва в канцеларията на детската градина от директора и ЗАС - домакина.

(2).Приемни часове за административно обслужване –ежедневно от 8.30 до 9.30ч. и при необходимост.

Чл.4. (1). ЗАС - домакина осигурява информация за видовете услуги, извършвани от администрацията на детската градина, 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 абревиатури, съкращения и препратки.

Чл.5. (1). Информация за предоставяните от детската градина услуги може да бъде получена, чрез интернет страницата на Община Стамболийски на адрес: http://www.stamb.info.
(2).Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в ДГ „Радост“ с. Йоаким Груево; ул.“Седемнадесета“; №20; общ. Стамболийски; обл. Пловдив, както и на интернет страницата на Община Стамболийски 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 детската градина, 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, протеста, сигнала 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.
(8).Директорът разпределя документите за изпълнение от служителите, чрез писмена резолюция.
Чл.7. (1).Жалби, сигнали и предложения се подават лично или с пълномощно, чрез пощата или по електронната поща.
(2).Подадените жалби, сигнали и предложения се завеждат в деловодната система.
(3).Искания или 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. Йоаким Груево предоставя следните административни услуги:

1. Издаване на служебни бележки.
2. Издаване на дубликат на Удостоверение за завършена подготвителна група.
3. Издаване на Удостоверение за осигурителен доход (УП 2).
4. Издаване на Удостоверение за трудов и/или служебен стаж на осигурявани лица (УП-3).
5. Предоставяне на достъп до обществена информация.
6. Заявление за уточняване на разлики между издадено удостоверение за осигурителен доход и данни за осигуреното лице от информационната система на НОИ

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 или адрес за електронна поща, ако разполага с такива. Искането съдържа и други задължителни елемента, 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 куриер.
(5).Исканията за издаване на документи по чл.8 се вписват в дневника за входяща кореспонденция на детската градина, който се води от ЗАС-домакина.
(6).Исканията, внесени устно се отразяват в протокол, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило.

(7). Детската градина 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 детската градина, се смятат за подадени в срок. В последният 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. Йоаким Груево се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. Служителите в детската градина 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. Йоаким Груево 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).Вътрешни средства за обратна връзка: - пощенски кутии за подаване на коментари, предложения, полезна информация, оплаквания, похвали и за сигнали.

(3).Външни средства за обратна връзка: - Електронна поща: odz_y.gruevo@abv.bg; Телефон: 031482225; Директор ; 0884699755 - за въпроси, предложения, жалби, проблеми по специфични теми, сигнали за нарушения.

(4).Предприемането на действия при жалби и сигнали се извършва в съответствие с "Вътрешни правила за условията и реда за осъществяване на обратна връзка с потребителите " утвърдени със заповед № РД – 09 – 92 – 166 от 29.01.2021г.

IV .КОНТРОЛ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.14. Контролната дейност във връзка с извършването на административното обслужване и административните услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл.15. Сроковете за изпълнение на определени в самия документ, с резолюция или произтичат от нормативен акт и са съобразени с Административно-процесуален кодекс, освен ако в нормативен акт е установен друг срок.

Чл.16. Контролът по чл.14 се извършва от директора на детската градина.

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 детската градина.

„Запитване от общ характер“ са всички искания за информация, които се изискват експертен отговор.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Вътрешните правила се приемат на основание чл.5 а, 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.

§ 2.За неуредените във вътрешните правила въпроси, директорът дава допълнителни указания за организация на предоставянето на административни услуги.

Настоящите правила влизат в сила от датата на утвърждаването им.

ДГ "РАДОСТ" ОБЩИНА СТАМБОЛИЙСКИ * с. ЙОАКИМ ГРУЕВО