



**ПРОФЕСИОНАЛНА ГИМНАЗИЯ ПО РЕЧНО
КОРАБОСТРОЕНЕ И КОРАБОПЛАВАНЕ**

✉ 7012 гр. Русе

☎ /082/ 834-282

пл. Левски 1а

факс: /082/ 834-594

e-mail: trkskp@abv.bg

<http://pgrkk-ruse-bg.net>

Утвърдил:

.....
инж. Ивелина Георгиева
Директор на ПГРКК – Русе

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ
В ПГРКК – РУСЕ**

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ, ЦЕЛИ И ПРИНЦИПИ

Чл. 1. (1) Целта на настоящите правила е организирането и изпълнението на процеса на предоставяне на административни услуги от ПГРКК – Русе.

(2) Тези правила регламентират процеса на предоставяне на административни услуги от ПГРКК – Русе при спазване изискванията на Закона за администрацията /ЗА/, Административнопроцесуалния кодекс /АПК/, Закона за защита на личните данни, Закона за достъп до обществена информация, Закона за предучилищното и училищното образование, Правилника за дейността на ПГРКК - Русе, Наредба №8/11.08.2016 г. за информацията и документите за системата на предучилищното и училищното образование и Наредба №11/01.09.2016 г. за оценяване на резултатите от обучението на учениците.

(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 в ПГРКК – Русе 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 от ПГРКК – Русе.

(2) "Административна услуга" е:

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 административноправен 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;
- (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

Звено за административно обслужване

Чл. 3 (1) Административното обслужване в ПГРКК – Русе се извършва от завеждащ административна служба /ЗАС/ или специалист човешки ресурси-касиер, подпомагани от останалите административни служители, заместник-директорите и директора в учебното заведение.

(2) Работните места на административните служители са ситуирани в сградата на ПГРКК – Русе, адрес: пл. Левски 1А, втори етаж.

(3) Работното време за административно обслужване на граждани е всеки работен ден от 8:00 до 12:00 часа и от 13:00 до 17:00 часа.

Чл. 4 (1) Служителите, по чл. 3 (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.

(3) Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване имиджа и доверието към администрацията е качеството на приема.

Чл. 5. (1) Информация за предоставяните от училището административни услуги може да бъде получена и чрез интернет страницата на ПГРКК – Русе на адрес:

<http://pgrkk-ruse-bg.net>

(2) Образци на заявления и искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в ПГРКК – Русе, пл. Левски 1А, както и на интернет страницата на училището в раздел Административни услуги.

Чл. 6 (1) Служителите, по чл. 3 (1) и директора:

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, предложения и други;
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 връзката 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 сведение и изпълнение от служителите чрез писмена резолюция.

Чл. 7. (1) Сигнали, предложения, жалби се подават лично или с пълномощно, чрез пощата или по електронна поща.

(2) Подадените сигнали, предложения, жалби се завеждат в деловодната система.

Чл. 8. (1) Искания/заявления за издаване на документи се подават по формуляри образец, предоставени от училището.

(2) Искания/заявления се подават лично – с документ за самоличност или от други лица – с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа или адвокат с изрично адвокатско пълномощно и копие от адвокатска карта, заверена към съответната година.

(3) Искания/заявления се подават в ПГРКК - Русе всеки работен ден от 8:00 до 12:00 часа и от 13:00 до 17:00 часа на адрес: гр. Русе, п. код 7012, пл. Левски 1А, по пощата на посочения адрес или на електронната поща на училището: *e-mail: trkskp@abv.bg*.

(4) Искания/заявления за издаване на дубликат на документи, за издаване на служебни бележки, уверения, удостоверения и други се обработват в сроковете по Административнопроцесуален кодекс.

Раздел II

Информация за административните услуги

Чл. 9. (1) ПГРКК - Русе предоставя следните административни услуги, посочени в сайта на училището:

1. Формуляри за самостоятелна форма на обучение
2. Преместване на ученици в държавните и в общинските училища
3. Издаване на диплома за средно образование
4. Издаване на удостоверения за валидиране на компетентности в съответствие с изискванията за завършване на клас, етап или основна степен на образование.

5. Издаване на служебна бележка за подадено заявление за допускане до държавни зрелостни изпити
6. Издаване на служебна бележка за допускане до държавни зрелостни изпити
7. Издаване на дубликат на документ за завършен клас, етап или степен на образование – удостоверения, свидетелства, дипломи
8. Издаване на Удостоверения за професионално обучение и Свидетелства за професионална квалификация
9. Издаване на Удостоверения за валидиране на професионална квалификация по част от професия и Свидетелства за валидиране на професионална квалификация
10. Издаване на европейско приложение към дипломата за средно образование (влиза в сила от учебната 2021/2022 учебна година)
11. Издаване на европейско приложение на свидетелство за професионална квалификация

(2) Услугите се предоставят на основание Закона за достъп до обществена информация и Наредба №11 от 01.09.2016 г. за оценяване на резултатите от обучението на учениците.

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

Раздел I

Управление на качеството

Чл. 10. (1) Административното обслужване в ПГРКК - Русе се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. Служителите в ПГРКК - Русе се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;

2. Сроктът 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 при посещение на звената за административно обслужване е не повече от 20 мин.;

Чл. 11. ПГРКК - Русе поддържа 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 и препоръките относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

Раздел II

Механизми за обратна връзка

Чл. 12 (1) Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на информация чрез анкетни карти; предложения, похвали, сигнали, оплаквания и други.

(2) Средствата за осъществяване на обратна връзка мнения и коментари се вписват в дневник, намиращ се в деловодството на училището, разположено на втори етаж на сградата.

(3) Обявява се служебен телефон за сигнали, предложения, похвали и отзиви – 082/834 282.

(4) Средствата за получаване на обратна връзка се използват за измерване удовлетвореността на клиентите/потребителите.

КОНТРОЛ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 13. 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. 14. Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, с резолюция или произтичат от нормативен акт и са съобразени с АПК, освен ако в нормативен акт е установен друг срок.

Чл. 15. Контрол по чл. 13 се извършва от Директора на ПГРКК - Русе.

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 други.

2. "Запитване" е всяко искане на информация относно структурата и дейността на ПГРКК - Русе.

3. "Запитвания от общ характер" са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.

4. "Стандарт за качество на административното обслужване" е утвърдено изискване за административното обслужване по различни показатели (времеви, качествени, количествени), което ПГРКК - Русе се ангажира да спазва.

Преходни и Заключителни разпоредби

§ 1. Вътрешните правила се приемат на основание чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията и чл. 1, ал. 3 от Наредбата за административното обслужване, във връзка с чл. 15 от Административнопроцесуалния кодекс.

§ 2. Контрол по изпълнението на Вътрешните правила се възлага на директора на ПГРКК - Русе.

§ 3. Изменението и допълнението на тези правила се извършва по реда на приемането им.

§ 4. Настоящите правила влизат в сила от датата на утвърждаването им.