**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ДГ „МЕЧТА”, ГРАД КЮСТЕНДИЛ**

**ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ, ЦЕЛИ И ПРИНЦИПИ**

Чл.1. (1) Настоящите правила организират изпълнението на процеса на предоставяне на административни услуги от ДГ „Мечта” - Кюстендил.

**(2) Правилата регламентират процеса на предоставяне на административни услуги от ДГ „Мечта” - Кюстендил при спазване на Закона за администрацията, Наредба за администрацията, Административно процесуалния кодекс ,Закон за предучилищното и училищно образование, Наредбата №8/11.08.2016г. на МОН за информацията и документите за системата на предучилищното и училищното 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;

<5. 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 информация 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 предоставените услуги.

**1**

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 признават или отричат съществуването на права или 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 административен 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 действията „Система за финансово управление и контрол”

**РАЗДЕЛ I ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

Чл. З. (1) Административното обслужване в ДГ „Мечта” се извършва в канцеларията на детска градина „Мечта“-централна сграда на ул. „Бузлуджа” № 91 от административните служител и/главен счетоводител, ЗАС, технически секретар/.

(2) Работното време за административно обслужване е от 800 - 16 00 часа всеки работен ден.

**Чл.4. (1) Служителите, по чл. З. (1) осигуряват информация за видовете услуги,**

~ 'V

извършвани от администрацията на детската градина, 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 абревиатура, съкращения и препратки.

Чл.5. (1) Информация за предоставяните от детската градина услуги може да бъде получена и чрез интернет страницата на ДГ „Мечта” на адрес: <http://www.dg-mechta.org/>

(2) Образци на заявления/искания /за предоставяне на административна услуга са на разположение в ДГ „Мечта”, Кюстендил, ул. “Бузлуджа” №91, както и в интернет страницата на ДГ „Мечта” в раздел „Административни услуги”

Чл.6. (1) Служителите, по чл. З. (1):

**2**

1. предоставят информация за административните услуги на достъпен и разбираем

език;

2. отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност на съответният служител в ДГ „Мечта”, 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, жалба, сигналът или предложението, по предварително установен ред;

4. приемат заявления, искания, жалби, сигнали и предложения;

5. приемат устни и писмени заявления, постъпили в канцеларията и ги регистрират в дневник за входяща кореспонденция .При необходимост насочват устни запитвания на гражданите 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 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 в дневник за входяща кореспонденция от техническия секретар.

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

**РАЗДЕЛ II ИНФОРМАЦИЯ ЗА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ**

**Чл.8. (1) ДГ „Мечта” ^ Кюстендил предоставя следните административни услуги:**

1. Издаване на Удостоверения за завършено предучилищно образование

2. Издаване на дубликат на:

***•S*** Удостоверение за завършено предучилищно образование

3. Издаване на Удостоверение за осигурителен доход (УП2)

4. Издаване на Удостоверение за трудов и/или служебен стаж на осигурявани лица (УПЗ)

5. Издаване на служебни бележки

6. 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 адрес на гражданина или организацията, от които изхожда, естеството на искането, дата и подпис. Заявителят е длъжен да

**3**

предостави телефон, факс или адрес на електронна поща, ако разполага с

такава. 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 се вписват в дневника за входяща кореспонденция, които се води от техническия секретар.

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

(7) Детската градина приема устни искания в рамките на работното време на администрацията.

Исканията, подадени по пощата , по електронна поща, преди изтичане на дадения срок, макар и извън работното време на детската градина, се смятат 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.**

**РАЗДЕЛ III ДЕЙНОСТИ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ В ДГ „МЕЧТА“**

**Чл.11. Административното обслужване в ДГ „Мечта“ 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 телефонен разговор;

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;

4. В канцелариите са осигурени места за сядане и подходящи условия за възрастни хора и бременни жени .

**Чл.12. Служителите от администрацията на ДГ „Мечта“ поддържат постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса, със синдикалните организации и с гражданското общество, в които се вземат предвид**

**4**

становища относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването.

**РАЗДЕЛ IV МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА**

**Чл.13. (1) Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и други.**

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

***S*** 078550608 ***S*** ***dg\_mechta@abv.bg***

**КОНТРОЛ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл.14. Контролната дейност във връзка с извършването на административното обслужване и административните услуги обхваща проверка на точното 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 съобразени с Администативно-прцесуален кодекс, освен ако в нормативен акт е установен друг срок.**

**Чл.16. Контролът по чл.14 се извършва от ЗДАСД**

**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 детската градина.

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 Административно-процесуалния кодекс.

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

Правилата са отворени за изменения и допълнения, съобразени с нормативни актове, потребности и изискванията на потребителите.