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

**ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ, ЦЕЛИ И ПРИНЦИПИ**

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

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

(3)Основни принципи при предоставяне на административни услуги:

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 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.

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;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 „СЛАВЕЙЧЕ” се извършва в канцеларията на детска градина „СЛАВЕЙЧЕ“-централна сграда на ул. „Гладстон” №17 от главния счетоводител.

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

**Чл.4.**(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 „СЛАВЕЙЧЕ” на адрес: www.dg-slaveiche.com

(2)Образци на заявления/искания,за предоставяне на административна услуга, са на разположение в ДГ „СЛАВЕЙЧЕ”, Кюстендил, ул. „Гладстон” №17, както и в интернет страницата на ДГ „СЛАВЕЙЧЕ” в раздел „Административни услуги”

Чл.6. (1) Служителят по чл.З.(1):

1. предоставя информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;

2. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност на съответният служител в ДГ „СЛАВЕЙЧЕ”, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

3. разяснява изискванията/реквизитите, на които трябва да отговаря заявлението, или искането за осъществяване на административната услуга, жалба,сигналът, или предложението, по предварително установен ред;

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

5. приема устни и писмени заявления,постъпили в канцеларията и ги регистрира в дневник за входяща кореспонденция.При необходимост насочва устни запитвания на гражданите към съответния служител;

6. осъществява връзката с останалите длъжностни лица от администрацията, по повод осъществяване на административното обслужване;

7. следи 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 гл.счетоводител.

(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 „СЛАВЕЙЧЕ” предоставя следните административни услуги:**

1. Издаване на Удостоверения за завършено предучилищно образование;

2. Издаване на дубликат на:

***•*** Удостоверение за завършено предучилищно образование;

3. Издаване на Удостоверение за осигурителен доход (УП-2);

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

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 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 се вписват в дневника за входяща кореспонденция, който се води от гл.счетоводител.

(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 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 „СЛАВЕЙЧЕ“**

**Чл.11.Административното обслужване в ДГ „СЛАВЕЙЧЕ“ 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 „СЛАВЕЙЧЕ“ поддържат постоянен открит диалог с потребителите,с неправителствените организации на гражданите и бизнеса,със синдикалните организации и с гражданското общество.**

**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*** 078550602 ***S*** dg\_slaveiche@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 са определени в самия документ, с резолюция, или произтичат от нормативен акт и съобразени с Административно-процесуалния 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.