

	ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ		
	Идент. № 30-06-VP_28	Версия 0.2	Стр. 1 от 11
ПРОФЕСИОНАЛНА ГИМНАЗИЯ ПО ИКОНОМИКА И ТЕХНОЛОГИИ „Д-Р ИВАН БОГОРОВ“ - ВАРНА			

УТВЪРЖДАВАМ: П
ДЕАН ВАСИЛЕВ
ДИРЕКТОР НА ПГИТ „Д-Р ИВАН БОГОРОВ“

Заповед № РД5-366/18.11.2025 г.

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО

ОБСЛУЖВАНЕ

В ПРОФЕСИОНАЛНА ГИМНАЗИЯ ПО

ИКОНОМИКА И ТЕХНОЛОГИИ

„Д-Р ИВАН БОГОРОВ“ - ВАРНА

	ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ		
	Идент. № 30-06-VP_28	Версия 0.2	Стр. 2 от 11
ПРОФЕСИОНАЛНА ГИМНАЗИЯ ПО ИКОНОМИКА И ТЕХНОЛОГИИ „Д-Р ИВАН БОГОРОВ“ - ВАРНА			

ГЛАВА ПЪРВА. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ, ЦЕЛИ И ПРИНЦИПИ

Чл. 1. (1) Настоящите правила уреждат организацията и реда за предоставяне на административни услуги в ПГИТ „Д-р Иван Богоров“ – Варна при спазване на Административнопроцесуалния кодекс (АПК), Наредба за административното обслужване (НАО), Закона за предучилищно и училищно образование (ЗПУО), Закона за професионалното образование и обучение, Наредба № 8/11.08.2016 г. на МОН за информацията и документите за системата на предучилищното и училищно образование, Наредба №11/01.09.2016 г. за оценяване на резултатите от обучението на учениците, Закона за защита на личните данни, Закона за достъп до обществена информация, Кодекса за социално осигуряване и всички правилници и правила, валидни на територията на училището.

(2) Правилата се издават в изпълнение на чл. 2, ал. 1, т. 2, чл. 6 и чл. 15 от Наредба за административното обслужване.

(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“.

(4) Тези вътрешни правила не се прилагат за достъпа до лични данни.

Чл. 2. (1) Административното обслужване се осъществява при спазване на следните принципи:

1. равнопоставено отношение към всички потребители;
2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
3. създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
5. периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;
6. осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги и за осъществяване на административно обслужване;
7. служебно събиране на информация и доказателствени средства;
8. осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков път или в брой.

Чл. 3. (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 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 нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт, или с извършване на друга административна услуга;

	ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ		
	Идент. № 30-06-VP_28	Версия 0.2	Стр. 3 от 11
ПРОФЕСИОНАЛНА ГИМНАЗИЯ ПО ИКОНОМИКА И ТЕХНОЛОГИИ „Д-Р ИВАН БОГОРОВ“ - ВАРНА			

Чл. 4. „Потребител“ е всеки гражданин или организация, които:

- заявяват и/или ползват административно обслужване чрез: заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове, за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт;
- подават сигнали, предложения, жалби и други;
- осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

Чл. 5. (1) Информация за административното обслужване в ПГИТ „Д-р Иван Богоров“, включително за реда и организацията, по които обслужването се осъществява, може да се получи от сайта на училището и чрез разяснения от длъжностните лица, приемащи исканията.

(2) Информацията за административното обслужване следва да бъде:

- ясна и общоразбираема, пълна, точна и достоверна;
- достъпна за всички потребители;
- без абривиатури, съкращения и препратки.

(3) Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги могат да се получат от съответните длъжностни лица в училището, както и на интернет страницата на училището.

ГЛАВА ВТОРА. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

РАЗДЕЛ I. ЗАДЪЛЖЕНИЯ И ОТГОВОРНОСТИ НА ДЪЛЖНОСТНИТЕ ЛИЦА

Чл. 6. (1) Административното обслужване в ПГИТ „Д-р Иван Богоров“ се извършва в канцелариите на училището от **деловодител и служител, човешки ресурси.**

(2) Служителите, по ал. (1) осигуряват информация за видовете услуги, извършвани от администрацията на училището, както и реда за предоставянето им.

(3) всяко от длъжностните лица, извършва определени административни услуги, утвърдени и разпределени с резолюция от директора на училището.

Чл. 7. (1) Задължения на длъжностните лице, извършващи административни услуги:

- предоставят информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;
- отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност към съответния служител, както и към други административни органи, компетентни по въпроса;
- 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;
- приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;
- приемат заявления и регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация; приемат заявления и по Наредба № 8/11.08.2016 г. за информацията и документите за системата на предучилищното и училищно образование и ги регистрират в деловодната система;
- проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга;
- дават информация за хода на работата по документите;
- осъществяват връзка с останалите служители по повод осъществяване на административното обслужване;

	ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ		
	Идент. № 30-06-VP_28	Версия 0.2	Стр. 4 от 11
ПРОФЕСИОНАЛНА ГИМНАЗИЯ ПО ИКОНОМИКА И ТЕХНОЛОГИИ „Д-Р ИВАН БОГОРОВ“ - ВАРНА			

- предоставят исканите документи;
- осъществяват непрекъснат контакт със ЗДУД и при необходимост насочват устни запитвания на родителите, гражданите към съответния заместник-директор;
- следят за спазването на срокове, качество и пълнота на документацията.

(2) Служителите могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от останалите служители, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

РАЗДЕЛ II. РАБОТНО ВРЕМЕ. СЛУЖЕБНИ ПОМЕЩЕНИЯ

Чл. 7. (1) Административните услуги, извършвани от ПГИТ „Д-р Иван Богоров“, се предоставят в сградата на училището, намираща се на адрес: Варна, ж.к. „Младост“, ул. „Васил Чекаларов“ и съответните кабинети:

- деловодител – канцелария, ет. 1;
- служител, човешки ресурси – счетоводство, от. 3.

(2) Работното време за административно обслужване е от 9:00 до 12:00 часа и от 13:00 до 15:00 часа всеки работен ден.

РАЗДЕЛ III. ИНФОРМАЦИЯ ЗА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ. ПРОЦЕДУРИ

Чл. 8. ПГИТ „Д-р Иван Богоров“ – Варна предоставя следните административни услуги:

№	Наименование на административната услуга
1	Преместване на ученици в държавните и в общинските училища
2	Издаване на удостоверение за преместване на ученик
3	Приемане на ученици в VIII клас в непрофилираните училища – профилирани и професионални гимназии, обединени и средни училища на места определени по държавен план-прием
4	Издаване на диплома за средно образование на учениците, завършили пълния курс на средно образование и положили предвидените в учебния план изпити, по образец, утвърден от Министъра на образованието и науката
5	Издаване на свидетелства за професионално образование и професионално обучение с придобиване на степен на професионална квалификация
6	Издаване на европейско приложение към дипломата за средно образование и/или свидетелството за професионална квалификация
7	Издаване на удостоверение за завършен гимназиален етап
8	Издаване на удостоверение за завършен клас.
9	Издаване на дубликат на удостоверение, свидетелство или диплома за завършени клас, етап и степен на образование
10	Издаване на служебна бележка за подадено заявление за допускане до държавни зрелостни изпити.
11	Издаване на служебна бележка за допускане до държавни зрелостни изпити
12	Справка за успех по години и хорариум учебни часове
13	Издаване на удостоверение за дирекция „Социално подпомагане“
13	Издаване на уверение за БДЖ
14	Издаване на служебни бележки
15	Издаване на Удостоверение за осигурителен доход (УП 2)
16	Издаване на Удостоверение за трудов стаж на осигурявани лица (УП 3)
17	Предоставяне на достъп до обществена информация

	ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ		
	Идент. № 30-06-VP_28	Версия 0.2	Стр. 5 от 11
ПРОФЕСИОНАЛНА ГИМНАЗИЯ ПО ИКОНОМИКА И ТЕХНОЛОГИИ „Д-Р ИВАН БОГОРОВ“ - ВАРНА			

Чл. 9. (1) Информация за предоставяните от училището услуги може да бъде получена и чрез интернет страницата на ПГИТ „Д-р Иван Богоров“ на адрес: <http://pgit-varna.com/> в раздел „Административни услуги“ → “Индикативен списък на услуги, предоставяни от организации, предоставящи обществени услуги“.

(2) Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в ПГИТ „Д-р Иван Богоров“, Варна, ж.к. Младост, ул. „Васил Чекаларов“, както и на интернет страницата на училището.

Чл. 10. (1) Предоставянето на административна услуга се прави след подаването на заявление/искане от потребителя на услугата в канцеларията на училището.

(2) Ако в специален закон не е предвидено друго, заявлението/искането за издаване на индивидуален административен акт може да се подава писмено, устно или като електронен документ по електронен път, като заявителят избира формата и начина на заявяване.

(3) Писменото заявление/искане съдържа:

1. пълното име и адреса на гражданина или организацията, от които изхожда;
2. естеството на искането;
3. дата;
4. подпис на заявителя;
5. мобилен или стационарен телефонен номер, ако има такъв;
6. избор на приложим за съответната услуга начин за предоставяне на резултата от услугата:
 - ✓ лично от длъжностното лице, предоставило административната услуга;
 - ✓ на електронен адрес съгласно Закона за електронното управление, в случай, че това не противоречи на закона и при получаването не се изисква подпис на заявителя или упълномощено от него лице;
 - ✓ в профил, регистриран в Информационната система за сигурно електронно връчване като модул на Портала на електронното управление по смисъла на Закона за електронното управление;
7. чрез лицензиран пощенски оператор на адрес (посочен от заявителя), като индивидуалният административен акт да бъде изпратен като:
 - ✓ вътрешна препоръчана пощенска пратка – за сметка на заявителя (получателя); цената за пощенската услуга се заплаща от заявителя при доставяне на пратката;
 - ✓ вътрешна куриерска пратка – за сметка на заявителя (получателя); цената за пощенската услуга се заплаща от заявителя при доставяне на пратката;
 - ✓ международна препоръчана пощенска пратка – след като предплати цената за пощенската услуга в училището.

Важно! Заявителят декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването му и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели.

8. други задължителни елементи, ако такива са предвидени в специален закон.

(4) Подадените документи се завеждат във деловодната система на училището, като на заявителя се предоставя входящ номер.

(5) Заявленията/исканията, внесени устно, се отразяват в **протокол по образец**, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило. В протокола се отбелязват пълното име и адресът на гражданина, от който изхожда, естеството на искането, дата и подпис. Заявителят може да предостави информация за наличие на персонален профил, регистриран в информационната система за сигурно електронно връчване като модул на Портала на електронното управление по смисъла на Закона за електронното

	ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ		
	Идент. № 30-06-VP_28	Версия 0.2	Стр. 6 от 11
ПРОФЕСИОНАЛНА ГИМНАЗИЯ ПО ИКОНОМИКА И ТЕХНОЛОГИИ „Д-Р ИВАН БОГОРОВ“ - ВАРНА			

управление, електронен адрес съгласно Закона за електронното управление, мобилен или стационарен телефонен номер – ако разполага с такива.

(6) Училището приема устни заявления/искания в рамките на времето за работа с посетители, а писмени искания – в рамките на работното си време. Заявленията/исканията, подадени по пощата, по електронна поща или по друг технически възможен начин преди изтичане на даден срок, макар и извън работното време на училището, се смятат подадени в срок. В последния случай сроковете за вземане на решение от училището започват да се броят от следващия работен ден.

Чл. 11. (1) При приемане на заявленията служителят трябва да провери дали към заявлението са приложени всички документи, описани в него, както и всички документи, които се изискват за извършването на съответната административна услуга.

(2) Ако документацията е непълна или заявлението/искането не удовлетворява останалите изисквания на закона, служителят е длъжен да уведоми заявителя за недостатъците в тридневен срок от съобщението с указание, че неотстраняването им ще предизвика прекратяване на производството. Срокът за произнасяне започва да тече от датата на отстраняване на нередовностите.

(3) Когато писменото искане не е подписано и при съмнение дали то изхожда от посочения в него гражданин или организация, служителят изисква неговото потвърждение със собственоръчен или електронен подпис в тридневен срок от съобщението за това. При непотвърждаване в срок производството се прекратява.

(4) Когато приложените към искането електронни документи са нечетими или са във формат, различен от установения в Закона за електронното управление, на заявителя се изпраща съобщение, че получаването на приложенията не се потвърждава и причините за това, както и за възможността да ги представи отново до изтичането на срока за произнасяне. Срокът за произнасяне започва да тече три дни след получаването на съобщението, а когато документите бъдат представени в четим вид и в установения формат по-рано – от представянето им.

Чл. 12. (1) Заведеното заявление се представя на директора или негов заместник, определен със заповед, който разпределя документите за изпълнение от служителите чрез писмена резолюция.

(2) Постъпилите и обработени документи се предават на съответното длъжностно лице за изпълнение и спазване на срокове, съгласно разписаните процедури за извършване на административни услуги.

(3) След проверка и подпис от директора документът се предава на деловодителя за предаване на лицето.

Чл. 13. (1) Ако заявителят е поискал документа да му бъде изпратен с лицензиран пощенски оператор или с електронна поща, в случай, че това не противоречи на закона и при получаването не се изисква подпис на заявителя или упълномощено от него лице, служителят, предоставящ административната услуга, го изпраща незабавно след като го е получил.

(2) Ако заявителят е поискал да получи документа лично, служителят, предоставящ административната услуга, съобщава на заявителя, че исканият от него документ е изготвен: устно – по телефона, писмено – по пощата с обратна разписка или по електронна поща. Когато съобщаването се извършва устно, служителят отбелязва деня и часа на предаване на съобщението на заявителя и се подписва.

(3) Когато адресът на заявителя не е известен или той не е намерен на посочения от него адрес, документът се съхранява в училището до поискването му, но не повече от пет години.

	ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ		
	Идент. № 30-06-VP_28	Версия 0.2	Стр. 7 от 11
ПРОФЕСИОНАЛНА ГИМНАЗИЯ ПО ИКОНОМИКА И ТЕХНОЛОГИИ „Д-Р ИВАН БОГОРОВ“ - ВАРНА			

Чл. 14. (1) Готовите документи се получават в канцеларията от заявителя или упълномощено от него лице срещу подпис.

(2) Ако в определения срок заявителят не се яви да получи исканият от него документ, последният му се изпраща по пощата с обратна разписка или по куриер.

Чл. 15. Административната услуга „Предоставяне на достъп до обществена информация“ се извършва по реда на Вътрешните правила за предоставяне на достъп до обществена информация.

РАЗДЕЛ IV. СРОКОВЕ ЗА ИЗДАВАНЕ НА ИНДИВИДУАЛНИЯ АДМИНИСТРАТИВЕН АКТ

Чл. 16. (1) Административният акт се издава до 14 дни от датата на започване на производството.

(2) Когато трябва да се поиска съгласието или мнението на друг орган, срокът за издаването на акта се смята съответно продължен, но с не повече от 14 дни.

(3) В случаите по ал. 2 административният орган незабавно уведомява заявителя за удължаването на срока.

РАЗДЕЛ V. УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

Чл. 17. В ПГИТ „Д-р Иван Богоров“ се утвърждава Харта на клиента, задължителна за всички.

Чл. 18. Административното обслужване в ПГИТ „Д-р Иван Богоров“ се осъществява при спазване на общи стандарти за качество на административното обслужване, съгласно утвърдените в Наредба за административно обслужване, приложение № 7, както следва:

1. Стандарт за единно наименование на Центъра за административно обслужване (ЦАО): За обозначаване на мястото за предоставяне на административни услуги се използва наименованието „Канцелария“. Наименованието се поставя на врата на помещението. Указание за местонахождението на ЦАО се получава от портиер на входа и от интернет страницата на училището.

2. Стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и във служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване: Служебното помещение, в което се осъществява административно обслужване, има осигурени:

✓ удобен и лесен достъп;

✓ подходящи условия за възрастни хора, бременни жени, хора с увреждания, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца; осигурен е път позволяващ свободно придвижване с инвалидни и/или детски колички, място за сядане, място за попълване и подаване на заявления/искания, получаване на документи и информация, мястото за плащане е на гишето в ЦАО, място за консултиране на посетители:

- достатъчно широки пространства за изчакване на реда с осигурена възможност: за попълване и окомплектоване на заявления искания;
- питейна вода;
- възможност за ползване на тоалетна.

3. Стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване: Указателна табела „Канцелария“ за местонахождението на ЦАО е поставена на входа на помещението;

	ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ		
	Идент. № 30-06-VP_28	Версия 0.2	Стр. 8 от 11
ПРОФЕСИОНАЛНА ГИМНАЗИЯ ПО ИКОНОМИКА И ТЕХНОЛОГИИ „Д-Р ИВАН БОГОРОВ“ - ВАРНА			

4. Стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване: На интернет страницата на училището се поддържа актуална информация за достъпа до сградата със служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване: карта с местонахождението, обществен транспорт.

5. Стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка: В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, е осигурена възможност за ползване на безплатен достъп до интернет.

6. Стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване: Всеки служител се идентифицира пред потребителите в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, чрез ясно видим отличителен знак – бадж, с четивни данни за собствено и фамилно име и длъжност и името на училището.

7. Стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори: При водене на телефонни разговори служителите се представят със собствено и фамилно име, като съобщават и името на училището

8. Стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите: Обслужването на потребителите се осъществява от обучени служители, като се осигурява спазването на следните правила за комуникация:

- ✓ използване на задължителните реквизити в комуникацията съобразно комуникационен канал: инициране на разговор чрез поздрав – „Добро утро“, „Добър ден“ или „Здравейте“; обръщение „Госпожо/господине“; запитване с израз, който е идентичен или сходен със: „С какво мога да Ви бъда полезна/полезен?“; завършване на разговор с израз, който е идентичен или сходен със: „Благодаря Ви за търпението“, „Желая Ви хубав ден!“; завършване на писмена кореспонденция с израз, който е идентичен или сходен със: „Оставаме на разположение за допълнителни въпроси“, „С уважение“;

- ✓ демонстриране на учтивост, предразполагане на потребителите и търпение;

- ✓ оказване на приоритетно внимание на потребителите пред друга дейност;

- ✓ в присъствие на потребителите служителите не водят лични разговори и не консумират храни и/или напитки.

Правила при запитвания с изрази, които са идентични или сходни със: „С какво мога да Ви бъда полезна/полезен?“, „Достатъчна ли Ви е предоставената информация?“ и „Необходимо ли Ви е нещо допълнително?“

9. Стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване, включително и по телефона:

- ✓ На интернет страницата на училището се поддържа секция, която е озаглавена „Административно обслужване“, със стандартизирана структура и дизайн;

- ✓ При предоставяне и обявяване на информацията за административното обслужване се спазват следните правила: предоставяната на място, по телефона и по електронен път информация е идентична по съдържание; информацията се представя по систематизиран и по възможност – схематичен, табличен и/или графичен начин, който осигурява улеснено и бързо възприемане;

- ✓ Администрацията осигурява възможност за потребителите да получат информация за административното обслужване и създава възможност да бъдат обслужени по телефон в рамките на обявеното работно време.

10. Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер: Срокът за обработване и отговор на запитвания, които информират и консултират потребителите по въпроси от общ характер, е:

	ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ		
	Идент. № 30-06-VP_28	Версия 0.2	Стр. 9 от 11
ПРОФЕСИОНАЛНА ГИМНАЗИЯ ПО ИКОНОМИКА И ТЕХНОЛОГИИ „Д-Р ИВАН БОГОРОВ“ - ВАРНА			

✓ до 5 работни дни, ако запитванията са постъпили по пощата или по електронната поща;

✓ веднага, или не по-късно от 20 минути, ако запитванията са устни, постъпили са на място, по телефон.

11. Стандарт за време за изчакване за обслужване: При посещение на потребителя на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване времето за изчакване е не повече от 20 минути.

12. Стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване: При посещение на потребителя на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване, в т. ч. за подаване на заявления/искания, предложения, сигнали и жалби, включително когато се изисква плащане, или за получаване на документи, данни и информация, резултати от административното обслужване, в рамките на едно посещение за обслужване:

✓ за приемане на едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от две места (гишета);

✓ за получаване на резултата по едно заявление/искане потребителят еднократно не повече от едно място (гише).

13. Стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри: Образците и/или формулярите, които се използват за заявяване на административно обслужване, се изготвят при спазването на следните правила:

✓ насоченост към лесно и опростено попълване от потребителите;

✓ използване на шрифт с адекватен размер и подходяща форма;

✓ осигурено достатъчно място за нанасяне на данни;

✓ не предвижда и не изисква попълване от потребителите на информация, която: не е необходима за обслужването; е общоизвестна; е или следва да бъде служебно известна; изисква подпечатване на заявлението и/или на приложенията към него, освен ако това е предвидено в специален закон.

Чл. 19. Утвърждават се собствени стандарти за качество на административното обслужване, съгласно утвърдените в Наредба за административното обслужване, приложение № 8, както следва:

1. Стандарт за местоположение на Центъра за административно обслужване (ЦАО): Служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, се разполагат в сградата на училището, намираща се на комуникативно място, която е достъпна с най-малко два вида обществен транспорт.

2. Стандарт за служители, изпълняващи функции по насочване на потребителите и оказващи съдействие и помощ при попълване на документи: В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, при необходимост служител насочва потребителите, предоставя им обща информация за обслужването и/или им оказва помощ при попълване на заявления/искания.

3. Стандарт за проактивно информиране на потребителя за резултата от услугата: Администрацията по своя инициатива уведомява потребителите по електронна поща, по телефон или по друг начин за статуса на разглежданото заявление/искане, включително за издаден акт, съответно за готов резултат от услугата, в т.ч. и при предсрочно издаване/предоставяне.

	ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ		
	Идент. № 30-06-VP_28	Версия 0.2	Стр. 10 от 11
ПРОФЕСИОНАЛНА ГИМНАЗИЯ ПО ИКОНОМИКА И ТЕХНОЛОГИИ „Д-Р ИВАН БОГОРОВ“ - ВАРНА			

4. Стандарт за незабавно издаване на акт и/или за предоставяне на услуга: Администрацията издава съответния акт и/или предоставя съответната услуга незабавно след подаване на заявлението/искането в случаите, в които:

- ✓ заявлението:
 - съдържа необходимите за разглеждането му данни, информация и документи и/или;
 - разглеждането на заявлението/искането е въз основа на общоизвестни факти, служебно известни факти или законови презумпции, и
- ✓ процедурата за издаване на акта или за предоставяне на услугата, съгласно информацията в Административния регистър по чл. 61 от Закона за администрацията, не изключва възможността за незабавно разглеждане.

Чл. 20. Служителите от администрацията на ПГИТ „Д-р Иван Богоров“ 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 VI. МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА

Чл. 21 (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:

- ✓ 052 747 830;
- ✓ signal@pgi-varna.com.

РАЗДЕЛ VI. КОНТРОЛ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 22. Контролната дейност във връзка с извършването на административното обслужване обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл. 23. Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, с резолюция или произтичат от нормативен акт и са съобразени с Административнопроцесуален кодекс, освен ако в нормативен акт е установен друг срок.

Чл. 24. Контролът по чл. 23 се извършва от директора на училището.

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.

	ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ		
	Идент. № 30-06-VP_28	Версия 0.2	Стр. 11 от 11
ПРОФЕСИОНАЛНА ГИМНАЗИЯ ПО ИКОНОМИКА И ТЕХНОЛОГИИ „Д-Р ИВАН БОГОРОВ“ - ВАРНА			

*Приложение № 1 към чл. 7, ал. 2 от
НАРЕДБА ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
(Ново - ДВ, бр. 27 от 2015 г., в сила от 14.04.2015 г., изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 г.)
(примерен образец)*

ПРОФЕСИОНАЛНА ГИМНАЗИЯ ПО ИКОНОМИКА И ТЕХНОЛОГИИ „Д-Р ИВАН БОГОРОВ“

ПРОТОКОЛ

Днес служителят
на длъжност
в ПГИТ „Д-р Иван Богоров“

На основание чл. 29, ал. 5 АПК състави този протокол в уверение на това, че заявителят
.....,
с постоянен или настоящ адрес: гр./с.....,
ул. (ж.к.), тел., факс
електронен адрес
устно заяви искане за:
.....
.....

Заявителят прилага следните документи:
.....
.....

Заявителят изрази желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

☐ Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:,
като декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването му
за вътрешни пощенски пратки, и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни
цели. Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

- ☐ като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- ☐ като вътрешна куриерска пратка
- ☐ като международна препоръчана пощенска пратка
- ☐ Лично от канцеларията в училище
- ☐ По електронен път на електронен адрес.

Длъжностно лице:..... Заявител:
(подпис) (подпис)