



**ПРОФЕСИОНАЛНА ТЕХНИЧЕСКА ГИМНАЗИЯ - ВАРНА**

гр. Варна 9009, бул. "Сливница" 158А, тел.: 052 741 363, 052 755 077, info-400055@edu.mon.bg

---

УТВЪРЖДАВАМ: .....  
ИНЖ. РАДИ ДОБРЕВ  
ДИРЕКТОР ПТГ - ВАРНА



## **ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**2025**

# ПРОФЕСИОНАЛНА ТЕХНИЧЕСКА ГИМНАЗИЯ - ВАРНА

## ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Използвани съкращения:

ВПОАО – Вътрешни правила за организацията на административното обслужване;  
ЗА – Закон за администрацията;  
АПК – Административнопроцесуален кодекс;  
РУО – Регионално управление на образованието  
АПФСИО – Административно-правно, финансово-стопанско и информационно обслужване;  
МОН – Министерство на образованието и науката;  
НАО – Наредба за административното обслужване;  
ССАО – система за самооценка на административното обслужване

### ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ, ЦЕЛИ И ПРИНЦИПИ

**Чл.1.(1)** Настоящите ВПОАО организират изпълнението на процеса на предоставяне на административни услуги от ПТГ– Варна. ВПОАО 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 ПТГ– Варна при спазване изискванията на ЗА, АПК и Наредба №8/11.08.2016г. 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 в ПТГ 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.** „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.

**Чл. 3** /1/ Административното обслужване в ПТГ се извършва в администрацията на училището от ЗАС и технически сътрудник и в непосредственото сътрудничество със счетоводството.

/2/ Работното време за административното обслужване на граждани е от 7.30 до 16.00 часа, с изключение на ваканциите когато е от 8.00 до 16.00 часа.

**Чл. 4.** Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване авторитета и доверието към администрацията е качеството на приема на документи.

**Чл. 5.** /1/ Служителите в администрацията осигуряват информация за видовете услуги, извършвани от администрацията на ПТГ -Варна, 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 абривиатури, съкращения и препратки.

**Чл. 6.** /1/ Информация за предоставяните от ПТГ услуги може да бъде получена и чрез интернет страницата на ПТГ -Варна на адрес:info-400055@edu.mon.bg.

**Чл.7.(1)** Служителите в администрацията:

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 ПТГ, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
3. Разясняват изискванията/ реквизитите, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по предварително установен ред;
4. Приема заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения;
5. Приема устни и писмени заявления, постъпили в администрацията и ги регистрира в деловодната система по ЗДОИ и при необходимост насочва устни запитвания на граждани към съответния експерт;
6. Осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;

(2) следи за пълнотата на документацията.

(3) Директорът на ПТГ -Варна разпределя документите за изпълнение от служителите чрез писмена резолюция.

/1/ искания/заявления за дубликат на документи, за издаване на служебни бележки, удостоверения и др. се обработват в срокове по АПК.

**Чл.8.(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, факс или адрес за 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 подадат по пощата, по електронен път и чрез лицензиран куриерски оператор.

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

(6) Административният орган 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 и чрез лицензиран пощенски оператор преди изтичане на даден срок, макар и извън работното време на органа, се смятат подадени в срок. В последния случай сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден.

## **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. 9.** Административното обслужване в ПТГ се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. Служителите в ПТГ се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни 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 30 мин.;

**Чл.10.** ПТГ - Варна 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 относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

**Чл. 11.(1)** Служителите в администрацията отговарят за достоверността на въвежданата информация и за спазването на сроковете за попълване на отчетите в ССАО.

### Раздел II

#### Механизъм за обратна връзка

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

(2) Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети, предлагани на гражданите и рубрика в сайта на училището „Искам да кажа“. Измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва не по-малко от веднъж годишно от комисията по качество, която изготвя доклад до директора на ПТГ за наличие и съдържание на отзивите.

(3) Обявява се телефон за сигнали, предложения и отзиви –e-mail: info-400055@edu.mon.bg.

(4) Средствата за получаване на обратна връзка се използват за измерване удовлетвореността на 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 определени 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.** Контролът по чл.13 се извършва от директора.

§ 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 ПТГ - Варна.
3. „Запитвания от общ характер“ са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.
4. „Стандарт за качество на административно обслужване“ е утвърдено изискване за административно обслужване по различни показатели / времеви, качествени, количествени/, което ПТГ се ангажира да спазва.

### **Преходни и Заключителни разпоредби**

§ 1. Вътрешните правила се приемат на основание чл.5а, ал.1 от ЗА и чл.1, ал2 и чл.15 от НАО, във връзка с АПК.

§ 2. Изменението и допълнението на тези правила се извършва по редът на тяхното приемане.

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