

## **ЗАПОВЕД**

№ 656/21.03.2017 год.

На основание чл. 259, ал. 1 от Закона за предучилищното и училищното образование във връзка с чл.21 от Наредбата за административното обслужване

### **УТВЪРЖДАВАМ:**

Харта на клиента на СУ „Петко Рачов Славейков” гр. Видин.  
Хартата на клиента да се публикува на интернет страницата на училището и да се постави на достъпно и видно място.

Заповедта да се сведе до знанието на всички длъжностни лица от СУ „Петко Рачов Славейков” гр. Видин

Контрол по изпълнение на заповедта - Директор

Директор:   
 (Росица Димитрова)

# СУ "ПЕТКО РАЧОВ СЛАВЕЙКОВ" ВИДИН

3700 Видин, ул. "П.Р.Славейков" № 26, тел. 094/600 218, e-mail: sou8\_vidin@abv.bg

УТВЪРЖДАВАМ:



/РОСИЦА ДИМИТРОВА/

## ХАРТА НА КЛИЕНТА

Основната цел на настоящата Харта на клиента е да подобри достъпа и качеството на административните услуги, предлагани от СУ „Петко Рачов Славейков“ Видин. Тя не е нормативен акт и не създава юридически права, а представлява **наръчник за по-добро и по-качествено административно обслужване на потребителите**. Предназначението ѝ е да помогне на гражданите да се запознаят по-подробно с устройството, функциите и видовете услуги, предлагани от СУ „Петко Рачов Славейков“ Видин; да се запознаят със своите права и да ги защитават по-добре; да изискват по-добро обслужване и зачитане на правата им от служителите. От друга страна Хартата подпомага и работата на служителите в администрацията чрез по-ясното дефиниране на предоставяните от нея услуги, насърчава ги към по-любезно и отзивчиво поведение.

СУ „Петко Рачов Славейков“ Видин е общинско учебно заведение. Осъществяваме дейността си в интерес на обществото и в съответствие с Конституцията и с другите действащи нормативни актове. Следвайки този принцип ние се стремим да предоставим възможно най-доброто административно обслужване на всеки, който се нуждае от помощта ни.

С тази Харта искаме да Ви уведомим какво ниво на обслужване можете да очаквате в административната структура, какво очакваме от Вас и какво следва да предприемете, ако стандартите не се изпълняват и не сте доволни от нивото обслужване.

От нас можете да очаквате:

- Равнопоставеност на потребителите при предоставяне на услуги;
- Конфиденциалност при разглеждане на Вашите документи и по отношение на информацията, която ни предоставяте;
- Непредубеденост и безпристрастност;
- Ясен, точен и достъпен език при общуването.

Към какво се стремим:

- Бързо, компетентно и ефикасно административно обслужване;
- Лесен достъп до информация за всеки потребител;
- Добре осведомени и отзивчиви служители в администрацията;
- Да създадем приятна атмосфера в СУ „Петко Рачов Славейков“ Видин..

Нашите отговорности към Вас:

- Ние ще се отнасяме с внимание и уважение към Вас;
- Ние ще се държим професионално и ще отговаряме на въпросите Ви точно и ясно в кръга на нашата компетентност;
- Ние ще бъдем любезни и отзивчиви и ще се отнасяме с внимание и загриженост към Вашите проблеми;



- Ние ще предприемем всички необходими действия за качествено и точно предоставяне на административни услуги;
- Ние ще спазваме стриктно предварително обявеното приемно време.

#### Вашите отговорности към нас:

- Да се отнасяте към служителите на СУ „Петко Рачов Славейков” Видин с уважение и да не проявявате агресивно поведение. Ако отправяте заплахи или поведението Ви е неадекватно, ще Ви помолим да напуснете сградата на администрацията;
- Да бъдете внимателни и любезни към останалите граждани;
- Да спазвате предварително обявеното приемно време на служителите в администрацията;
- Да ни предоставяте пълна и точна информация, която е необходима за изпълнение на исканата от Вас услуга, както и да ни уведомявате своевременно за настъпилите промени.

#### Общи отговорности:

За да има приятна атмосфера при нашето общуване с Вас са необходими взаимно уважение, внимание и търпение.

#### Предоставяне на информация:

Периодично актуализираме информацията във връзка с нашите дейности и предоставяните услуги чрез информационните табла в училищната сграда - гр. Видин, ул. „Петко Рачов Славейков” №26, както и на интернет страницата на училището - <http://prslaveikov-vd.org/>

#### Какви са ползите за Вас:

- Получавате пълна, точна и ясна информация за дейностите на СУ „Петко Рачов Славейков” Видин
- Ако въпросите, които ни поставяте не са в кръга на нашата компетентност, ние ще Ви насочим към компетентните органи.
- Ако смятате, че дадено решение по Ваша молба е неправилно, можете:
  - o да ни помолите да преразгледаме решението. Ние ще направим по-подробно и ясно изложение, в рамките на компетенциите си и нормативните изисквания;
  - o да обжалвате решението. Писмото, което ви известява за решението ще ви уведоми дали имате право да обжалвате

#### За да се свържете с нас:

Когато искате да се свържете със служителите на СУ „Петко Рачов Славейков” Видин, можете да се обадите всеки работен ден между 08:00 часа и 16:30 часа, като имате предвид, че в интервала от 12:30 часа и 13:00 часа има обедна почивка. Когато ни се обадите по телефона, ние ще се стремим по възможност да Ви отговорим до тридесет секунди. При телефонни разговори с нашите служители, те ще се идентифицират чрез собствено и фамилно име. Телефоните за връзка са оповестени на официалния сайт на училището - <http://prslaveikov-vd.org/>

#### Когато ни посетите:

Когато посетите сградата на СУ „Петко Рачов Славейков”, гр. Видин, ул. "Петко Рачов Славейков" № 26, служителите ни ще Ви поздравят дружелюбно и делово.

- Ако имате предварително уговорена среща, винаги ще се опитваме да Ви приемем навреме;
- Ако е необходимо да ни посетите отново, ще се постараете това да стане в най-кратки срокове.

#### Когато ни пишете:



Адресирайте писмата си на адрес: гр. Видин, ул. "Петко Рачов Славейков" № 26. Посочвайте трите си имена и адрес, на който желаете да получите нашия отговор. Можете да получите информация на телефон 094600218 дали сме получили писмото Ви, с какъв номер и на коя дата е регистрирано при нас.

Ще получите писмен отговор на посочения от Вас адрес до 30 дни от датата, на която сме получили писмото или имейла Ви, като при особено важни обстоятелства, когато се налага събиране на допълнителни доказателства и изискване на допълнителна информация от други институции, срокът се удължава до два месеца, освен ако във Вашето писмо или в нормативен акт не е предвиден друг срок.

Когато Ви пишем:

- Ще адресираме писмата на адрес, който сте ни посочили.
- Ще се стремим всички писма изпратени от СУ „Петко Рачов Славейков” Видин:
  - o да са съставени на ясен и разбираем език;
  - o да са напечатани;
  - o да са точни и изчерпателни;
  - o да Ви дават необходимата информация.

Когато предоставяме услугите, от които се нуждаете:

- Можете да разчитате на равнопоставено обслужване, честно, открито и любезно отношение;
- Ще актуализираме своевременно информацията за предоставяните от нас услуги по начини удобни за Вас;
- Ще Ви предоставяме необходимата информация с оглед защита на Вашите права и интереси при спазване изискванията на Закона за защита на личните данни и Закона за защита на класифицираната информация.

Ако имате оплаквания:

Ако смятате, че нещо не е било наред или не сте доволни

- от изпълнение на стандартите за обслужване
- от отношението на конкретен служител
- или имате други оплаквания

ние искаме да знаем за това, за да отстраним евентуални нередности и пропуски в работата си.

Процедурата ни за подаване на оплаквания е лесна и ни помага да се уверим, че предоставяме еднакво и качествено административно обслужване.

Можете да направите своето оплакване като подадете писмен сигнал или възражение до директора на училището чрез деловодството, по пощата, на електронен адрес - e-mail: [sou8\\_vidin@abv.bg](mailto:sou8_vidin@abv.bg)

**МОЛИМ ДА НИ УВЕДОМИТЕ ЗА КОНСТАТИРАНИТЕ ОТ ВАС  
НЕРЕДНОСТИ!**

Ако имате предложения:

В случай, че имате предложения за усъвършенстване начина на обслужване в СУ „Петко Рачов Славейков” Видин, изложете ги в писмен вид до директора чрез деловодството, по пощата или на електронен адрес - [sou8\\_vidin@abv.bg](mailto:sou8_vidin@abv.bg)

Важно е да знаете, че...

- Анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат;
- СУ „Петко Рачов Славейков” Видин си запазва правото да не дава отговори на въпроси, сигнали и оплаквания, които съдържат нецензурни изрази и немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на българските институции;