



СРЕДНО УЧИЛИЩЕ "ХРИСТО БОТЕВ"

град Балчик, общ. Балчик, област Добрич, ул. "Черно море" №80

Директор: Станислав Николов

Тел/факс: 0579-7-28-05, e-mail: sou.balchik@gmail.com

УТВЪРДИЛ

Заповед № РД 04-00/15.09.2020 г.

Директор:

/Станислав Николов/

ХАРТА НА КЛИЕНТА

2020/2021 г.

Средно училище "Христо Ботев" гр. Балчик е общинско учебно заведение към Министерство на образованието и науката. Ние 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 обучение и административно обслужване на всеки, който се нуждае от помощта ни.

С тази Харта искаме да ви уведомим какво ниво на обслужване можете да очаквате от учебното заведение и 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 образователни и административни 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;
- Професионално подготвени и компетентни учители
- Добре осведомени и отзивчиви служители в администрацията;
- Създаване на приятна атмосфера в училището

Нашите отговорности към Вас:

- Ние ще се отнасяме с внимание и уважение към Вас;
- Ние ще обучаваме качествено всеки наш ученик
- 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 работно време и графици

Вашите отговорности към нас:

- Да се отнасяте към служителите на СУ“Христо Ботев“гр.Балчик с уважение и да не проявявате агресивно поведение. Ако отправяте заплахи или поведението ви е неадекватно, ще ви помолим да напуснете сградата
- Да бъдете внимателни и любезни към учениците
- Да спазвате предварително обявеното приемно време на учителите, класните ръководители, ръководството и 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 училището и на интернет страницата на институцията

Какви са ползите за Вас:

- Получавате пълна, точна и ясна информация за дейностите на СУ“Христо Ботев“гр.Балчик
- 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:
 - Да ни помолите да преразгледаме решението. Ние ще направим по-подробно и ясно изложение, в рамките на компетенциите си и нормативните изисквания;
 - Да обжалвате решението. /Писмото, което ви известява за решението ще ви уведоми дали имате право да обжалвате/.
 - Ако искате да преразгледаме решението си, трябва да се свържете с ръководството на СУ“Христо Ботев“гр.Балчик. Обикновено трябва да направите това до един месец от датата на писмото, с което сте уведомен за решението.

За да се свържете с нас

Когато искате да се свържете със служителите на СУ“Христо Ботев“гр.Балчик, можете да се обаждате всеки работен ден между 8.00 часа и 16.30 часа, като имате предвид, че в интервала от 13.00 часа и 13.30 часа има тридесет минутна обедна почивка. При телефонни разговори с нашите служители, те ще се идентифицират чрез собствено и фамилно име. Телефонът за връзка със СУ“Христо Ботев“гр.Балчик 057972805.

Когато ни посетите

Когато дойдете в СУ“Христо Ботев“гр.Балчик, служителите ни ще носят отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и ще ви поздравят дружелюбно и делово.

- Ако не е необходимо предварително записване за прием, служителите ни ще Ви приемат и обслужват в рамките на 20 минути;
- 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: 9600 гр.Балчик, ул. “Черно море“ №80. Посочвайте трите си имена и адрес, на който желаете да получите нашия отговор.

Можете да получите информация на телефон 057972805, дали сме получили документа ви, с какъв номер и на коя дата е регистрирано при нас.

Ще получите писмен отговор на посочения от вас адрес до 14 дни от датата, на която сме получили писмото или факса ви, 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“Христо Ботев“гр.Балчик :
 - да са съставени на ясен и разбираем език;
 - да са напечатани;
 - да са точни и изчерпателни;
 - да ви дават необходимата информация.

Когато предоставяме услугите, от които се нуждаете

- Можете да разчитате на равнопоставено обслужване, честно, открито и любезно отношение;
- На актуализирана своевременно информация за предоставяните от нас услуги по начини удобни за вас;
- На защитена информация, при спазване изискванията на Закона за защита на личните данни и Закона за защита на класифицираната информация;
- Всички ваши предложения за подобряване на административното обслужване и достъпа до предоставяните от нас услуги ще бъдат анализирани и в случай, че са приложими, ще ги отразим в работните процеси на СУ“Христо Ботев“гр.Балчик.

Ако имате оплаквания

- 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 на СУ“Христо Ботев“гр.Балчик.

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 чрез деловодството, по пощата, на електронен адрес – sou.balchik@gmail.com или в кутията за мнения и препоръки.

МОЛЯ, УВЕДОМЕТЕ НИ ЗА КОНСТАТИРАНИТЕ ОТ ВАС НЕРЕДНОСТИ!

Ако имате предложения

В случай, че имате предложения за усъвършенстване начина на обслужване в СУ“Христо Ботев“гр.Балчик, моля изложете ги в писмен вид до директора чрез деловодството, по пощата или електронния адрес на СУ»Христо Ботев»гр.Балчик– sou.balchik@gmail.bg

Важно е да знаете, че...

- Анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат;
- СУ“Христо Ботев“гр.Балчик 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.

Периодично ще питаме хората какво смятат за услугите ни

Искаме да разговаряме и да се вслушваме в клиентите ни, както и да предприемем действия в резултат на това, което ни казват. Затова, ние:

- ще питаме учениците, родителите, гражданите, административните и неправителствените организации – как смятат, че се справяме със задълженията си;
- ще питаме какво е важно за потребителите на нашите услуги и ще използваме информацията, за да усъвършенстваме административното обслужване;
- ще осъществяваме обратна връзка с потребителите чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали и оплаквания (получени от анкетни карти, кутия за

мнения и препоръки, интернет връзка), както и чрез преки контакти с потребителите, за получаване на съвети, мнения и препоръки.

Настоящата Харта е утвърдена на основание чл.21, ал.1 от Наредбата за административното обслужване и ще бъде изменяна и допълвана, за да е в съответствие с настъпилите промени в дейността ни и да отговаря на непрекъснато променящите се потребности на потребителите ни.

Хартата на клиента е поставена на информационното табло в сградата на СУ“Христо Ботев“гр.Балчик и в интернет страницата – sou.balchik@gmail.com