



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Изпълнителна агенция „Програма за образование“

19.8.2021 г.

X Заповед РД/10-7/13.08.21г.

ИВАН ПОПОВ

Изпълнителен директор

Signed by: Stanislava Yaneva Ilieva

**ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ
„ПРОГРАМА ЗА ОБРАЗОВАНИЕ“**

ХАРТА НА КЛИЕНТА

София, 2021 г.

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Основната цел на Хартата на клиента е да определи стандартите за административното обслужване в Изпълнителна агенция “Програма за образование“ (ИАПО).

II. ОСНОВНИ ПРИНЦИПИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ИАПО

При осъществяване на своята дейност, ИАПО се ръководи от принципите на законност, откритост и достъпност, отговорност и отчетност, ефективност, субординация и координация, предвидимост, обективност и безпристрастност, установени в Закона за администрацията и в Административнопроцесуалния кодекс, както и за гарантиране на:

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. 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. осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги;
7. служебно събиране на информация и доказателствени средства.

III. ОСНОВНИ ЦЕЛИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ИАПО

Основните цели на административното обслужване в ИАПО са:

1. Предоставяне на ясна, точна и пълна информация чрез различни и удобни комуникационни средства и по начин, удовлетворяващ потребностите;
2. Предоставяне на заявените услуги в съответствие със стандартите на обслужване на ИАПО при спазване на необходимите нормативни актове;
3. Съблюдаване правата на потребителите без да бъде проявявано субективно отношение;

4. Осигуряване на начин за предоставяне на обратна връзка за мнения, коментари и оплаквания относно качеството на административното обслужване;
5. Професионално, коректно поведение, с уважение, внимание и разбиране към всеки от потребителите;
6. Конфиденциалност относно всички заявления, сигнали и жалби;
7. Анализ на получени оплаквания, предложения и коментари и уведомяване за предприетите действия.

IV. АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ИАПО

ИАПО предоставя следните административни услуги:

1. Предоставяне на достъп до обществена информация;
2. Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП-2);
3. Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП-3).

V. ЗАДЪЛЖИТЕЛНИ СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

В ИАПО се прилагат общите стандарти за качество на административното обслужване съобразно Наредбата за административно обслужване и спецификата на предоставяните общи административни услуги, като:

1. Информация, подробни указания и образци за заявяване и предоставяне на административните услуги е публикувана на интернет страницата на ИАПО.
2. Административното обслужване се осъществява на едно място в едно служебно помещение, до което са осигурени удобен достъп и подходящи условия. За неговото местонахождение е поставена указателна табела.
3. Използва се автоматизирана деловодна система с функции за контрол на изпълнението на сроковете за административно обслужване.
4. Служителите, които работят по предоставяне на административни услуги, се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори.

VI. СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В ИАПО

1. *Откритост и достъпност:* В специални секции на интернет страницата на ИАПО - <http://opnoir.bg/>, е публикувана цялата необходима информация относно заявяването и предоставянето на административните услуги, структурата на администрацията на

ИАПО, телефони за връзка, електронни адреси. Предоставена е възможност за заявяване и предоставяне на административните услуги и по електронен път. Образците и формулярите за заявяване на административни услуги са опростени и лесни за попълване.

2. Информираност и начини за достъп до административните услуги:

2.1. Желаната информация или консултация може да бъде получена:

- на място, в сградата на ИАПО, находяща се на адрес: гр. София, бул. „Цариградско шосе“ № 125, бл. 5, всеки работен ден от 09:00 ч. до 17:30 ч.;
- чрез лицензиран оператор, с обратна разписка;
- на някой от посочените телефони за контакт на интернет страницата на ИАПО;
- посредством електронна поща;
- чрез Системата за сигурно електронно връчване - <https://edelivery.egov.bg>;

2.2. Всеки може да подава заявление за достъп до административна услуга, в зависимост от желаната административна услуга, чрез следните способы:

- подаване на заявление (по образец, в зависимост от вида административна услуга) на място, в деловодството на ИАПО, находящо се в сградата на ИАПО, на адрес: гр. София, бул. „Цариградско шосе“ № 125, бл. 5, всеки работен ден от 09:00 ч. до 17:30 ч.;
- подаване на заявление (по образец) чрез лицензиран оператор;
- подаване на заявление (по образец) по електронен път на посочения на интернет страницата на ИАПО електронен адрес;
- подаване на заявление (по образец) чрез електронна платформа.

3. Отношение към потребителите на административни услуги:

- Служителите от ИАПО проявяват вежливо, любезно и отзивчиво отношение към потребителите;
- В ИАПО има равнопоставеност на всички потребители чрез предоставяне на еднакъв достъп до услугите, независимо от социално положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност, религиозни убеждения;
- ИАПО проявява коректност по отношение спазването на оповестените срокове за извършване на всяка административна услуга;
- ИАПО се стреми да осигури постигане на професионализъм в работата;
- Служителите в ИАПО проявяват наблюдателност, гъвкавост и адаптивност в различни ситуации;
- ИАПО противодейства на корупционни прояви и други неправомерни действия;
- Служителите на ИАПО избягват конфликтни ситуации, а при възникването им прилагат умения за преодоляването им;

- Служителите на ИАПО се стремят към търсене на алтернативно решение на проблема на потребителя;
- Служителите на ИАПО проявяват нетърпимост към обиди и заплахи за физическа саморазправа от страна на потребителите.

4. Обратна връзка с потребителите на административни услуги

ИАПО е отворена към предложения и препоръки за подобряване качеството и усъвършенстване на предоставяните административни услуги. Активното отношение и гражданската позиция задължават ИАПО да разгледа всяка препоръка и да провери всеки сигнал или жалба непредубедено, както и да предприеме необходимите действия за удовлетворяване на очакванията и нуждите на потребителите и подобряване на съвместното общуване.

5. Жалби и сигнали

5.1. Подаването на сигнали и жалби се осъществява по реда на Административнопроцесуалния кодекс:

- на място, в деловодството на ИАПО, находящо се в сградата на ИАПО, на адрес: гр. София, бул. „Цариградско шосе“ № 125, бл. 5, всеки работен ден от 09:00 ч. до 17:30 ч.;
- чрез лицензиран оператор на адрес: гр. София, бул. „Цариградско шосе“ № 125, бл. 5;
- по електронен път на посочения на интернет страницата на ИАПО електронен адрес: infosf@mon.bg;
- подаване на сигнал чрез бутона „сигнали за нередност“ на интернет страницата на ИАПО.

5.2. На всички подадени жалби и сигнали ИАПО отговаря писмено в сроковете, определени в Административнопроцесуалния кодекс.

VII. КОНТАКТИ

В секция „Контакти“ на интернет страницата на ИАПО на адрес: <http://opnoir.bg> са публикувани телефони и електронни адреси за връзка с агенцията и служителите.

НАСТОЯЩАТА ХАРТА НА КЛИЕНТА Е ОТВОРЕНА ЗА ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПЪЛНЕНИЯ, СЪОБРАЗЕНИ С НОРМАТИВНИТЕ ПРОМЕНИ, ПОТРЕБНОСТИТЕ И ИЗИСКВАНИЯТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.