



ДЕТСКА ГРАДИНА №181 „РАДОСТ”

с.Железница – София, пк 1475,ул. „Плана планина”№26,тел. 02/992 76 54 ,e-mail cdg181radost@abv.bg

ХАРТА НА КЛИЕНТА

Основната цел на настоящата Харта на клиента е да подобри достъпа и качеството на административните услуги, предлагани от администрацията на ДГ №181. 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 ДГ № 181; 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.

ДГ№181»РАДОСТ» е институция в системата на предучилищното и училищното образование, в която се отглеждат, възпитават, социализират и обучават деца от двегодишна възраст до постъпването им в I-ви клас в съответствие с държавния образователен стандарт за предучилищното образование.

ДГ№181»РАДОСТ» осъществява дейността си въз основа на принципа на автономия и в съответствие с нормативните актове.

Ние работим 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.

В тази Харта се съдържа информацията относно:

1. Административните услуги, извършвани от *ДГН№181»РАДОСТ»*
2. Стандартите за качество на административното обслужване;
3. Начините за допитване до потребителите на административни услуги (потребителите) за подобряване и отчитане на работата по прилагане на стандартите;
4. Правата на потребителите и организацията.

НОРМАТИВНИ АКТОВЕ, ВЪЗ ОСНОВА НА КОИТО СЕ ОСЪЩЕСТВЯВА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ДЕТСКА ГРАДИНА №181

1. Конституция на Република България
2. Административнопроцесуален кодекс
3. Кодекс за социално осигуряване
4. Закон за защита на личните данни
5. Закон за защита срещу дискриминацията
6. Закон за предучилищното и училищното образование
7. Закон за достъп до обществена информация
8. Закон за юридическите лица с нестопанска цел
9. Закон за данъците върху доходите на физическите лица
10. Наредба за административното обслужване
11. Наредба № 8 от 11.08.2016г. за информацията и документите за системата на предучилищното и училищното образование (*обн. ДВ. бр.66 от 23 август 2016г., изм. и доп. ДВ. 75 от 15 септември 2017г.*)
12. Наредба № 5 от 03.06.2016 г. за предучилищното образование (*Обн. - ДВ, бр. 46 от 17.06.2016 г., в сила от 01.08.2016 г. издадена от министъра на образованието и науката*)
13. Наредба за пенсиите и осигурителния стаж
14. Наредба за определяне и администриране на местни такси и цени на услуги, предоставяни от Столична община
15. Правилник за устройството и дейността на *ДГН№181*;
16. Етичен кодекс за поведение на служителите в *ДГН№181*;
17. Други нормативни актове, касаещи дейността на *ДГН№181*.

ДЕТСКА ГРАДИНА № 181“РАДОСТ“ ПРЕДОСТАВЯ СЛЕДНИТЕ УСЛУГИ:

Наименование на услугата	Нормативно основание
1. Удостоверение за задължително предучилищно образование	<ul style="list-style-type: none"> • чл.72 от ЗПУО; • чл. 31 от Наредба № 8 от 11.08.2016г. за информацията и документите за системата на предучилищното и училищното образование (<i>обн. ДВ. бр.66 от 23 август 2016г., изм. и доп. ДВ. 75 от 15 септември 2017г.</i>) • чл.36 от Наредба № 5 от 03.06.2016 г. за предучилищното образование (<i>Обн. - ДВ, бр. 46 от 17.06.2016 г., в сила от 01.08.2016 г. издадена от министъра на образованието и науката</i>)
2. Уверение за преместване на дете от задължително предучилищно образование	<ul style="list-style-type: none"> • чл.59 от ЗПУО; • Приложение № 4 към чл. 31 от Наредба № 8 от 11.08.2016г. за информацията и документите за системата на предучилищното и училищното образование (<i>обн. ДВ. бр.66 от 23 август 2016г., изм. и доп. ДВ. 75 от 15 септември 2017г.</i>)
3. Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2)	<p>Кодекс за социално осигуряване. Наредба за пенсиите и осигурителния стаж. Закон за администрацията, Допълнителна разпоредба, § 1, т.2 ”в”.</p>
4. Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3)	<p>Кодекс за социално осигуряване. Наредба за пенсиите и осигурителния стаж. Закон за администрацията, Допълнителна разпоредба, § 1, т.2 ”в”.</p>
5. Решения за достъп до обществена информация	<p>Закона за достъп до обществена информация</p>
<p>6. Служебни бележки:</p> <ul style="list-style-type: none"> • за доходи от трудови правоотношения • за посещаване на ДГ и ДЯ 	<p>чл. 128а от Кодекса на труда чл. 45, ал. 2, т. 1, 2 и 3 от ЗДДФЛ</p>
7. Квитанции за платени такси	<p>Наредба за определяне и администриране на местни такси и цени на услуги, предоставяни от Столична община</p>
8. Фактури за собствени приходи от ДОД	<p>ЗЮЛНЦ, Правила за осъществяване на допълнителни образователни дейности в общинските ДГ на територията на СО, приети от СОС (<i>Решение № 795 на СОС от 21.12.2017г.</i>)</p>

ЦЕЛИ, КОИТО ДЕТСКА ГРАДИНА № 181 „РАДОСТ“ СИ ПОСТАВЯ В ОБЛАСТТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

1. Да улесни гражданите и юридическите лица (потребители на административни услуги) при получаването на информация за видовете административни услуги и за необходимите заявления по образец, както и за сроковете за тяхното извършване.
2. Да предостави на потребителите професионална консултация за задължителния набор от документи, необходими за изпълнението на всяка административна услуга.
3. Да повиши качеството на предоставяните административни услуги.
4. Да облекчи максимално административните процедури.
5. Да се създаде обстановка на взаимно доверие и уважение между потребителите и служителите от звеното за административно обслужване (фронт-офиса).
6. Да осъществява обективен контрол върху дейността на служителите от Детска градина №181 „Радост“, извършващи административни услуги.

ЗАДЪЛЖИТЕЛНИ СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

1. Всеки служител при изпълнение на служебните си задължения носи отличителен знак с данни за имената, длъжността и администрацията към които принадлежи.
2. Всеки служител в администрацията на ДГ № 181 се идентифицира чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори.
3. Сроктът за отговор на запитвания по повод на административното обслужване, постъпили по пощата и по електронната поща, е до 14 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган – двумесечен срок от постъпването му. Времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на ДГ № 181 за административно обслужване е не повече от 20 мин.
4. В служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, се осигуряват места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

ОБЩИ СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

1. Опазване на данните и личната информация на клиентите, станали ни известни при или по повод изпълнението на служебните ни задължения.
2. Вежливо, любезно и отзивчиво отношение към потребителите.
3. Конфиденциалност към поставените въпроси.
4. Равнопоставеност на всички потребители чрез предоставяне на еднакъв достъп до услугите, независимо от социално положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност, религиозни убеждения.

5. Предоставяне на ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация за решаване на проблема на всеки потребител.
6. Прозрачност на административното обслужване.
7. Коректност относно спазването на оповестените срокове за извършване на всяка административна услуга.
8. Разнообразни и достъпни начини за подаване на предложения, оплаквания и похвали

СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

1. Служителите проявяват конфиденциалност към жалбите и поставените въпроси.
2. В ДГ № 181 има равнопоставеност на всички потребители чрез предоставяне на еднакъв достъп до услугите, независимо от социално положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност, религиозни убеждения.
3. ДГ № 181 се стреми да осигури постигане на професионализъм в работата.
4. Служителите в ДГ № 181 проявяват наблюдателност, гъвкавост и адаптивност в различни ситуации.
5. Служителите на ДГ №181 избягват конфликтни ситуации, а при възникването им прилагат умения за преодоляването им.
6. Служителите на ДГ № 181 се стремят към търсене на алтернативно решение на проблема на потребителя.
7. В служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, се осигуряват места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.
8. Служителите на ДГ № 181 проявяват нетолерантност към обиди и заплахи за физическа саморазправа от страна на потребителите.

ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Всеки потребител има право да изрази своето мнение, предложение, похвала за добро изпълнение на общите и вътрешните стандарти на административното обслужване или възражение за неизпълнение на същите.

Подаването на искания, сигнали и жалби по реда на Административно-процесуалния кодекс се извършва в звеното за деловодно обслужване всеки работен ден в рамките на работното време.

На всички подадени искания, сигнали и предложения Детска градина № 181 отговаря в сроковете, определени в Административно-процесуалния кодекс.

НАЧИНИ ЗА ДОПИТВАНЕ ДО ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ И ОТЧИТАНЕ НА РАБОТАТА ПО ПРИЛАГАНЕ НА СТАНДАРТИТЕ

1. Обратната връзка с потребителите се осъществява чрез събиране и анализ на анкетни карти, мнения, сигнали и предложения.

2. Средствата за осъществяване на обратната връзка с потребителите са анкетни карти, кутия за мнения и коментари.

ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТАТА СЪС СИГНАЛИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ЖАЛБИ

Сигнали, предложения и жалби се входират в звеното за административно обслужване съгласно действащата номенклатура всеки работен ден в рамките на работното време. С оглед на обстоятелствата в сигнала, предложението или жалбата, същите се насочват за изпълнение по компетентност от съответното длъжностно лице. Сроктът за отговор е съгласно Административно-процесуалния кодекс.

ЗА ДА СЕ СВЪРЖЕТЕ С НАС

Когато искате да се свържете със служителите от администрацията на ДГ № 181, можете да се обадите всеки работен ден между 7.30 часа и 16.00 часа.

Телефоните за връзка с ДГ №181 са оповестени на официалния сайт на детската градина-
<https://www.181dg.com/>

КОГАТО НИ ПИШЕТЕ

Адресирайте писмата си на адрес:п.к.1475, с.Железница, ул. “Плана планина” №26.

Посочвайте трите си имена и адрес, на който желаете да получите нашия отговор.

Ще получите писмен отговор на посочения от Вас адрес до 30 дни от датата, на която сме получили писмото 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.

Можете да направите своето оплакване като подадете писмен сигнал или възражение до Директора на ДГ № 181 чрез деловодството, по пощата, на електронен адрес – e-mail: cdg181radost@abv.bg

АКО ИМАТЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ

В случай, че имате предложения за усъвършенстване начина на обслужване в Детска градина № 181, моля изложете ги в писмен вид до Директора, чрез деловодството, по пощата или на електронен адрес – cdg181radost@abv.bg

ВАЖНО Е ДА ЗНАЕТЕ, ЧЕ...

- Анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат;

- Детска градина № 181 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.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Контролът по изпълнението на Хартата се възлага на Завеждащ административна служба.

§2. Хартата влиза в сила от датата на утвърждаване ѝ от Директора на ДГ № 181.

§3. Настоящата Харта да се сведе до знанието на всички служители на ДГ № 181.

§4. Настоящата Харта на клиента е поставена на информационните табла в административния корпус на ДГ № 181, на информационните табла в учебните корпуси на ДГ №181 и е публикувана в интернет страницата си – <https://www.181dg.com/>.

