

## ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ "ВАСИЛ АПРИЛОВ" – БУРГАС

Бул. "Сан Стефано" № 88

Директор: тел./факс: 056/ 54 26 20

Зам. директор: тел.: 056/ 80 02 10

Секретар /централа/: 056/ 80 03 10

E – mail: [vasilaprilov@abv.bg](mailto:vasilaprilov@abv.bg)



[www.ouaprilov.org](http://www.ouaprilov.org)



УТВЪРЖДАВАМ:

МАРИЯНА СТЕФАНОВА  
ДИРЕКТОР



## ХАРТА НА КЛИЕНТА

Основната цел на настоящата Харта на клиента е да подобри достъпа и качеството на административните услуги, предлагани от институцията. Тя не е нормативен акт и не създава юридически права, а представлява наръчник за по-добро и по-качествено административно обслужване на потребителите.

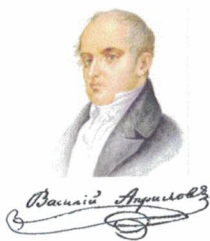
Предназначението ѝ е да помогне на гражданите да се запознаят по-подробно с устройството, функциите и видовете услуги, предлагани от Основно училище „Васил Априлов“; да се запознаят със своите права и да ги защитават по-добре; да изискват по-добро обслужване и зачитане на правата им от служителите.

От друга страна Хартата подпомага и работата на служителите в институцията чрез по-ясното дефиниране на предоставяните от нея услуги, насърчава ги към по-любезно и отзивчиво поведение.

Основно училище „Васил Априлов“ - Бургас е институция в системата на предучилищното и училищното образование, в която се обучават, възпитават и социализират ученици и се осигуряват условия за завършване на клас и етап и/или за придобиване на степен на образование.

Основно училище „Васил Априлов“ - Бургас осъществява дейността основавайки се на принципите на законност, съразмерност – разумност, добросъвестност и справедливост, самостоятелност и безпристрастност, достъпност, публичност и прозрачност, последователност и предвидимост, отговорност и отчетност, ефективност, конфиденциалност.

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



## ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ “ ВАСИЛ АПРИЛОВ “ – БУРГАС

Бул. “ Сан Стефано “ № 88

Директор: тел./факс: 056/ 54 26 20

Зам. директор: тел.: 056/ 80 02 10

Секретар /централа/: 056/ 80 03 10

Е – mail: [vasilaprilov@abv.bg](mailto:vasilaprilov@abv.bg)



[www.ouaprilov.org](http://www.ouaprilov.org)

В тази Харта се съдържа информацията относно:

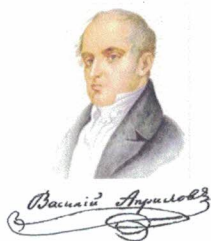
1. Административни услуги, извършвани от Основно училище „Васил Априлов“ - Бургас
2. Стандартите за качество на административното обслужване;
3. Начините за допитване до потребителите на административни услуги /потребителите/ за подобряване и отчитане на работата при прилагане на стандартите;
4. Правата на потребителите и организацията.

### НОРМАТИВНИ АКТОВЕ, ВЪЗ ОСНОВА НА КОИТО СЕ ОСЪЩЕСТВЯВА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „ВАСИЛ АПРИЛОВ“ - БУРГАС

1. Административнопроцесуален кодекс;
2. Закон за защита на личните данни;
3. Закон за защита срещу дискриминацията;
4. Закон за предучилищното и училищното образование;
5. Наредба № 8/2016 г. за информацията и документите за системата на предучилищното и училищното образование;
6. Закон за достъп до обществена информация;
7. Наредба за административното обслужване;
8. Други нормативни актове, касаещи дейността на Основно училище „Васил Априлов“.

### ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „ВАСИЛ АПРИЛОВ“ – БУРГАС ПРЕДОСТАВЯ СЛЕДНИТЕ УСЛУГИ:

№	Наименование на услугата	Нормативно основание
1.	Преместване на ученици в държавните и в общинските училища	Закон предучилищното и училищното образование
2.	Приемане на деца в първи клас в държавните и в общинските училища	Закон предучилищното и училищното образование
3.	Приемане на ученици в V клас по училищен прием в неспециализираните училища	Закон предучилищното и училищното образование



## ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ “ ВАСИЛ АПРИЛОВ “ – БУРГАС

Бул. “ Сан Стефано “ № 88

Директор: тел./факс: 056/ 54 26 20

Зам. директор: тел.: 056/ 80 02 10

Секретар /централа/: 056/ 80 03 10

E – mail: [vasilaprilov@abv.bg](mailto:vasilaprilov@abv.bg)



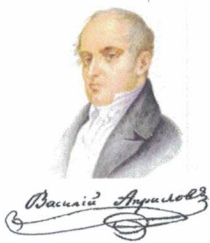
[www.ouaprilov.org](http://www.ouaprilov.org)

4.	Издаване на дубликат на документ за завършен клас, етап или степен на образование – удостоверения, свидетелства, дипломи	Наредба № 8/2016 г. за информацията и документите за системата на предучилищното и училищното образование
5.	Издаване на заповед за признаване или отказ на завършен период или клас за класовете от I до VI в училище на чужда държава	Наредба № 11 от 01.09.2016 г. за оценяване на резултатите от обучението на учениците
6.	Издаване на удостоверения за валидиране на компетентности в съответствие с изискванията за завършване на клас, етап или основна степен на образование.	Закон за предучилищното и училищното образование;  Наредба 11 от 01.09.2016 г. за оценяване на резултатите от обучението на учениците
7.	Издаване на удостоверение за осигурителен доход /УП-2/	Кодекс за социално осигуряване.  Наредба за пенсиите и осигурителния стаж.
8.	Издаване на удостоверение за осигурителен стаж /УП-3/	Кодекс за социално осигуряване.  Наредба за пенсиите и осигурителния стаж.
9.	Решения за достъп до обществена информация	Закон за достъп да обществена информация

### ЦЕЛИ, КОИТО ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „ВАСИЛ АПРИЛОВ“ - БУРГАС 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.



## ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ “ ВАСИЛ АПРИЛОВ “ – БУРГАС

Бул. “ Сан Стефано “ № 88

Директор: тел./факс: 056/ 54 26 20

Зам. директор: тел.: 056/ 80 02 10

Секретар /централа/: 056/ 80 03 10

E – mail: [vasilaprilov@abv.bg](mailto:vasilaprilov@abv.bg)



[www.ouaprilov.org](http://www.ouaprilov.org)

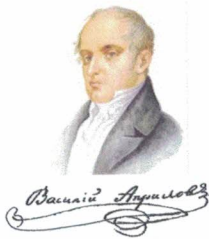
3. Да повиши качеството на предоставяните административни услуги.
4. Да облекчи максимално административните процедури.
5. Да се създаде обстановка на взаимно доверие и уважение между потребителите и техническият организатор.
6. Да осъществява обективен контрол върху дейността на служителя, извършващ административните услуги.

### **ЗАДЪЛЖИТЕЛНИ СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

1. Всеки служител при изпълнение на служебните си задължения носи отличителен знак със своя снимка и данни за имената, длъжността.
2. Всеки служител в институцията се идентифицира чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори.
3. Срокът за отговор на запитвания по повод на административното обслужване, 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 – 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 институцията е не повече от 20 мин. В случай че за отделни услуги се налага удължено време за чакане, в обработката на документи се включва и лицето, заемащо длъжността заместник-директор.
4. В служебните помещения, където се осъществява административното обслужване, се осигуряват места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

### **ОБЩИ СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

1. Опазвани 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.



## ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ “ ВАСИЛ АПРИЛОВ ” – БУРГАС

Бул. “ Сан Стефано ” № 88

Директор: тел./факс: 056/ 54 26 20

Зам. директор: тел.: 056/ 80 02 10

Секретар /централя/: 056/ 80 03 10

E – mail: [vasilaprilov@abv.bg](mailto:vasilaprilov@abv.bg)



[www.ouaprilov.org](http://www.ouaprilov.org)

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 ОУ „Васил Априлов“ има равнопоставеност на всички потребители чрез предоставяне на еднакъв достъп до услугите, независимо от социално положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност, религиозни убеждения.

3. ОУ „Васил Априлов“ се стреми да осигури постигане на професионализъм в работата.

4. Служителите в ОУ „Васил Априлов“ проявяват наблюдателност, гъвкавост и адаптивност в различни ситуации.

5. Служителите на ОУ „Васил Априлов“ избягват конфликтни ситуации, а при възникването им прилагат умения за преодоляването им.

6. Служителите на ОУ „Васил Априлов“ 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 ОУ „Васил Априлов“ проявяват нетърпимост към обиди и заплахи за физическа саморазправа от страна на потребителите.

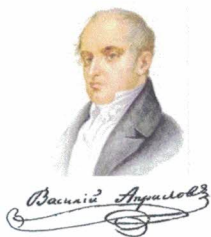
### ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

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 Административнопроцесуалния кодекс се извършва при техническия организатор всеки работен ден в рамките на работното време.

Жалби/сигнали и предложения могат да се подават и чрез пощата или по електронната поща – [vasilaprilov@abv.bg](mailto:vasilaprilov@abv.bg)

На всички подадени искания, сигнали и предложения ОУ „Васил Априлов“ - Бургас отговаря в сроковете, определени в Административно процесуалния кодекс.



## ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ “ ВАСИЛ АПРИЛОВ ” – БУРГАС

Бул. “ Сан Стефано ” № 88

Директор: тел./факс: 056/ 54 26 20

Зам. директор: тел.: 056/ 80 02 10

Секретар /централя/: 056/ 80 03 10

E – mail: [vasilaprilov@abv.bg](mailto:vasilaprilov@abv.bg)



[www.ouaprilov.org](http://www.ouaprilov.org)

### 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

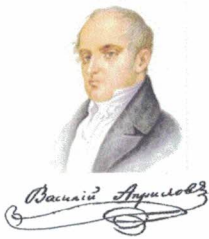
Сигнали, предложения и жалби се входират от техническия организатор, съгласно действащата номенклатура всеки работен ден в рамките на работното време. С оглед на обстоятелствата в сигнала, предложението или жалбата, същите се насочват за изпълнение по компетентност от съответното длъжностно лице. Срокът за отговор е съгласно Административнопроцесуалния кодекс.

### ЗА ДА СЕ СВЪРЖЕТЕ С НАС

Когато искате да се свържете с техническия организатор на ОУ „Васил Априлов“ – Бургас, можете да се обадите всеки работен ден между 8.00 часа и 16.30 часа. Телефонът за връзка с е оповестен на официалния сайт на институцията – [www.ouaprilov.org](http://www.ouaprilov.org).

### КОГАТО НИ ПИШЕТЕ

- ❖ Адресирайте писмата си на адрес: град Бургас 8000, ул. „Сан Стефано“ № 88.
- ❖ 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, 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 ОУ „Васил Априлов“ – Бургас, чрез техническия организатор по пощата, на електронен адрес – E-mail: [vasilaprilov@abv.bg](mailto:vasilaprilov@abv.bg)



## ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ “ ВАСИЛ АПРИЛОВ “ – БУРГАС

Бул. “ Сан Стефано “ № 88

Директор: тел./факс: 056/ 54 26 20

Зам. директор: тел.: 056/ 80 02 10

Секретар /централя/: 056/ 80 03 10

E – mail: [vasilaprilov@abv.bg](mailto:vasilaprilov@abv.bg)



[www.ouaprilov.org](http://www.ouaprilov.org)

### АКО ИМАТЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ

В случай, че имате предложения за усъвършенстване на начина на обслужване в ОУ „Васил Априлов“, моля изложете ги в писмен вид до Директора, чрез техническия организатор, по пощата или на електронен адрес - [vasilaprilov@abv.bg](mailto:vasilaprilov@abv.bg)

### ВАЖНО Е ДА ЗНАЕТЕ, ЧЕ ...

- ❖ Анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат;
- ❖ Основно училище „Васил Априлов“ – Бургас 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 зам.-директор АСД.

§2. Хартата е утвърдена със Заповед № 333/25.012019г. на Директора и влиза в сила от датата на утвърждаването ѝ.

§3. Настоящата Харта да се сведе до знанието на всички служители на ОУ „Васил Априлов“ - Бургас.

§4. Настоящата Харта на клиента е поставена на информационното табло в административната сграда на ОУ „Васил Априлов“, в стаята на техническия организатор, както и е публикувана в интернет страницата на институцията – [www.ouaprilov.org](http://www.ouaprilov.org).

§5. Настоящата харта е отворена за изменения и допълнения, съобразени с нормативните промени, потребностите и изискванията на потребителите.