Приложение № 1 към заповед № 1030/05.09.2024г. от директора на СУ „Христо Смирненски“ гр. Септември

СУ „ХРИСТО СМИРНЕНСКИ ГР. СЕПТЕМВРИ“

Харта на клиента

Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване

Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:

Лесен достъп и удобства в СУ „Христо Смирненски“ гр. Септември	
Удобно работно време	Всеки работен ден от 08:00 до 17:00 часа, прекъсване 12.00 до 13.00 часа
✓ Пропускателен режим за лесно и бързо ориентиране за:	• работното време • канцелария за заявяване и получаване на документи (деловодство)
✓ За клиенти със специфични потребности:	• Нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя в СУ „Христо Смирненски“
✓ В СУ „Христо Смирненски“ на Ваше разположение са:	• столове, маси и пособия за попълване на документи • вода и възможност за ползване на тоалетна • безплатен безжичен интернет
Добра информираност, бърза и лесна комуникация	
✓ **Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат**	• любезно, с добро отношение, уважение и търпение • при спазване на конфиденциалност
✓ **Информация за услугите ни ще намерите:**	• на интернет страницата ни в секция „Административни услуги“ • на място в СУ „Христо Смирненски“ гр. Септември: ✓ на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите: информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя

✓ **Съдействие на място в СУ „Христо Смирненски“ ще получите от**	Нашите служители в СУ „Христо Смирненски“ които: ✓ ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването ✓ ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването
✓ **В секция „Административни услуги“ на нашата интернет страница**	• ще намерите указания и формуляри разясняващи най-често задаваните от Вас въпроси, свързани с предоставянето на услугите • можете да зададете въпрос на посочената електронна поща - ще Ви отговорим във възможно най-кратък срок
Предимства на обслужването	
✓ **Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер**	• за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 30 минути • за писмени запитвания - до 3 работни дни
✓ **Бързо обслужване**	В рамките на 30 минути: ✓ ще приемем Вашите документи ✓ ще Ви предоставим готовите документи
✓ **Ще ви обслужим само на едно гише- канцеларията**	В СУ „Христо Смирненски“ няма да Ви се наложи за една услуга: ✓ да посещавате повече от едно гише ✓ да посещавате два пъти едно и също гише

Моля да ни информирате при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете сигнал, предложение или жалба

На място в СУ „Христо Смирненски“	
✓ **Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в СУ „Христо Смирненски“**	✓ обърнете се към служителите ни в СУ „Христо Смирненски“ гр. Септември ✓ поискайте да Ви насочат и да ви свържат със служител по казуса ✓ да Ви свържат с експерта по казуса ✓ при необходимост се обърнете към ръководството
Пишете ни	
✓ **Вашите сигнали,**	Може да ги подадете:

предложения или жалби ще получат обективен отговор	•Гр. Септември, ул. „Кирил и Методий“ № 1 •На ел. поща: info-1303889@edu.mon.bg

Обадете ни се

✓ **Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате**	За връзка със СУ „Христо Смирненски“ тел. 03561/21-45

Информация за Вашата удовлетвореност

✓ **Всяка година до 1 април в секция „Административна услуга“ ще намерите публикуван**	Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с ✓ получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка ✓ резултатите от измерването на удовлетвореността Ви ✓ предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване

Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!