



**УТВЪРДИЛ:**  
**ДЕТЕЛИНКА ТРАЯНОВА**  
**ДИРЕКТОР НА ДЛЦ**  
Дата: 03.01.2019 г.

## **ХАРТА НА КЛИЕНТА**

Основната цел на настоящата Харта на клиента е да подобри достъпа и качеството на административните услуги, предлагани от администрацията. 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 Държавния логопедичен център; 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.

**Държавният логопедичен център** е специализирано обслужващо звено на Министерството на образованието и науката по чл. 50, ал. 1, т. 3 и чл. 49, ал. 1, т. 3 от Закона за предучилищното и училищното образование. 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 ДЛЦ.
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 ДЪРЖАВНИЯ ЛОГОПЕДИЧЕН ЦЕНТЪР**

1. Конституция на Република България;
2. Административнопроцесуален кодекс.
3. Закон за администрацията.
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. Наредба за административното обслужване.
9. Правилник за устройството и дейността на ДЛЦ.
10. Кодекс за поведение на служителите в ДЛЦ.
11. Наредба № 12 от 1.09.2016 г. за статута и професионалното развитие на учителите, директорите и другите педагогически специалисти.
12. и други нормативни актове, касаещи дейността на ДЛЦ.

**ДЪРЖАВНИЯТ ЛОГОПЕДИЧЕН ЦЕНТЪР  
ПРЕДОСТАВЯ СЛЕДНИТЕ УСЛУГИ:**

Наименование на услугата	Нормативно основание
Предоставяне достъп до обществена информация.	Закон за достъп до обществена информация - чл. 24
Извършване на консултации, представляващ законен интерес за физическо или юридическо лице относно административен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт, или с извършване на друга административна услуга.	Закон за администрацията - §. 1, т. 2, б. г
Издаване на удостоверение за извършени обучения	Закон за предучилищното и училищното образование - чл. 222, ал. 5 Наредба № 12 от 1.09.2016 г. за статута и професионалното развитие на учителите, директорите и другите педагогически специалисти

**ЦЕЛИ, КОИТО ДЛЦ 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 ДЛЦ, извършващи административни 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, администрацията и звеното, към които принадлежи.
2. Всеки служител в администрацията 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 звеното за административно обслужване 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 главен специалист.
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. Прозрачност на административното обслужване.
2. Коректност относно спазването на оповестените срокове за извършване на всяка административна услуга.
3. Разнообразни и достъпни начини за подаване на предложения, оплаквания и похвали
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. Опазване на данните и личната информация на клиентите, станали ни известни при или по повод изпълнението на служебните ни задължения.
7. Конфиденциалност към поставените въпроси.
8. Вежливо, любезно и отзивчиво отношение към потребителите.

### **СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

1. Служителите проявяват конфиденциалност към жалбите и поставените въпроси.
2. В ДЛЦ има равнопоставеност на всички потребители чрез предоставяне на еднакъв достъп до услугите, независимо от социално положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност, религиозни убеждения.
3. ДЛЦ се стреми да осигури постигане на професионализъм в работата.
4. Служителите в ДЛЦ проявяват наблюдателност, гъвкавост и адаптивност в различни ситуации.
5. Служителите на ДЛЦ избягват конфликтни ситуации, а при възникването им прилагат умения за преодоляването им.
6. Служителите на ДЛЦ 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 ДЛЦ 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 Административно-процесуалния кодекс се извършва в деловодното обслужване всеки работен ден в рамките на работното време.

На всички подадени искания, сигнали и предложения ДЛЦ 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. Срокът за отговор е съгласно Административнопроцесуалния кодекс.

## ***ЗА ДА СЕ СВЪРЖЕТЕ С НАС***

Когато искате да се свържете със служителите на ДЛЦ, можете да се обадите всеки работен ден между 9.00 часа и 17.30 часа. Телефоните за връзка с ДЛЦ са оповестени на официалния сайт на ДЛЦ - [www.logoped.bg](http://www.logoped.bg)

## ***КОГАТО НИ ПИШЕТЕ***

Адресирайте писмата си на адрес: град София 1000, ул. "Екзарх Йосиф" № 30 Б. 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 или факса 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 ДЛЦ чрез деловодството, по пощата, на електронен адрес – е-

mail: [logo\\_c@abv.bg](mailto:logo_c@abv.bg), [dlc@logoped.bg](mailto:dlc@logoped.bg)

### *ИМАТЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ*

В случай, че имате предложения за усъвършенстване начина на обслужване в ДЛЦ, моля изложете ги в писмен вид до Директора на ДЛЦ, чрез деловодството, по пощата или на електронен адрес - [logo\\_c@abv.bg](mailto:logo_c@abv.bg), [dlc@logoped.bg](mailto:dlc@logoped.bg)

### **ВАЖНО Е ДА ЗНАЕТЕ, ЧЕ...**

- Анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат;
- ДЛЦ 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 Главния счетоводител на ДЛЦ.
- §2. Хартата влиза в сила от датата на утвърждаване ѝ от Директора на ДЛЦ.
- §3. Настоящата Харта да се сведе до знанието на всички служители на ДЛЦ.
- §4. Настоящата Харта на клиента е поставена на информационното табло в административната сграда на ДЛЦ, в стаята на деловодителя и е публикувана в интернет страницата на администрацията - [www.logoped.bg](http://www.logoped.bg)

**X**

---

Детелинка Траянова  
Директор на Държавния логопедичен център