ДГ "РАДОСТ" с.ЙОАКИМ ГРУЕВО, общ. СТАМБОЛИЙСКИ,обл.ПЛОВДИВ
тел.:03148/2225 : 0884699755; e-mail: odz_y.gruevo@abv.bg

Утвърждавам!.....
Заповед № РД -09 – 93 - 167 от 29.01.2021г.

Директор:.....
(Елена Учкова)

ХАРТА НА КЛИЕНТА

Административната дейност на ДГ „Радост“ се основава на принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и координация. Следваме тези принципи и предлагаме на Вашето внимание настоящата Харта на клиента и стандарти за административното обслужване.

НОРМАТИВНИ АКТОВЕ, ВЪРХУ КОИТО СЕ БАЗИРА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ДГ "РАДОСТ" с. ЙОАКИМ ГРУЕВО:

- Административнопроцесуален кодекс.
- Семеен кодекс.
- Закон за администрацията.
- Закон за защита на личните данни.
- Закон за народната просвета.
- Закон за закрила на детето
- Закона за достъп до обществената информация.
- Правилник за дейността на ДГ „Радост“.
- Правилник за вътрешния ред на ДГ „Радост“.

ОСНОВНИ ЦЕЛИ, КОИТО ДГ "РАДОСТ" с. ЙОАКИМ ГРУЕВО ПОСТАВЯ В ОБЛАСТТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ:

- Да улесни гражданите и юридическите лица (потребители на услуги) при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираните срокове.
- Да предостави на заинтересованите граждани професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга.
- Да повиши качеството на крайния продукт на видовете административни услуги.

ОБЩИ СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ:

- Вежливо, любезно и отзивчиво отношение към потребителите.
- Конфиденциалност към жалбите и поставените въпроси.
- Равнопоставеност на всички потребители, чрез предоставяне на еднакъв достъп до услугите, независимо от социално положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност, религиозни убеждения.
- Предоставяне на ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация за решаване на проблема на всеки потребител.
- Прозрачност на административното обслужване.
- Коректност, относно спазването на оповестените срокове за извършване на всяка административна услуга.

СОБСТВЕНИ СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

- Постигане на професионализъм в работата.
- Наблюдателност, гъвкавост и адаптивност в различни ситуации.
- Предоставяне на достоверна, систематизирана и пълна информация на потребителя.

- Противодействие на корупционни прояви и други неправомерни действия.
- Избягване на конфликтни ситуации, а при възникването им – запазване на спокойствие и прилагане умения за преодоляването им.
- Стремеж към търсене на алтернативно решение на проблема на потребителя.
- Нетърпимост към обиди и заплахи за физическа саморазправа от страна на потребителите.

НАШИТЕ ОТГОВОРНОСТИ КЪМ ВАС

Съобразно стандартите за административно обслужване ние се ангажираме с осигуряването на:

- достъпно, бързо и качествено обслужване в рамките на нормативно установените срокове;
- пълна равнопоставеност и еднакъв достъп до информация и услуги, като не допускаме пряка или непряка дискриминация, основана на пол, раса, цвят на кожата, етническа принадлежност, гражданство, политически или други убеждения, религия или вяра, увреждане, възраст, сексуална ориентация, семейно положение или произход, членуване в синдикални и други обществени организации и движения;
- защита на личните Ви данни и конфиденциалност на поверителните сведения;
- предоставяне на лесно разбираема, точна, пълна и навременна информация, която отговаря на Вашите потребностите;
- ясни и точни обяснения, консултации и отговори във връзка с предоставянето на административни услуги
- отговор на вашите запитвания във възможно най-кратки срокове и в съответствие с нашите принципи на обслужване;
- уведомяване, когато срокът се налага да бъде удължен, като се изтъкват причините и крайният срок, в който ще бъде получен отговор;
- насочване към съответната друга институция, когато Вашето искане не е от компетенцията на администрация на ДГ "Радост";
- осигуряване на отзивчива и приветлива обстановка, където да получавате дължимото внимание и уважение, спазвайки обявените с настоящата Харта стандарти на обслужване;
- периодично разглеждане и анализиране на Вашите оплаквания, коментари и предложения, за да можем с Ваша помощ да предоставяме все по-качествени услуги

АНГАЖИРАНИ СМЕ СЪС ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ВИ ДАННИ

ДГ "Радост", като администратор на лични данни е длъжна и се ангажира да предприеме необходимите технически и организационни мерки, за да защити Вашите лични данни от нерегламентирано използване, съгласно Закон за защита на личните данни. Детската градина не дава информация за лични данни за служителите, децата и родителите им.

ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА ВЕЖЛИВО И КАЧЕСТВЕНО ОБСЛУЖВАНЕ ЗАВИСИ ОТ ВЗАИМНОТО УВАЖЕНИЕ, РАЗБИРАТЕЛСТВО И ТЪРПЕНИЕ, НИЕ ОЧАКВАМЕ ОТ ВАС:

- да ни представяте пълна, точна и навременна информация във връзка с Ваши искания, а когато е необходимо да ни предоставяте и допълнителна информация;
- да ни уведомявате в съответните срокове за настъпили промени в декларираната от Вас информация;
- да проявявате внимателно и любезно отношение към околните
- да бъдете точни за уговорените срещи и да спазвате приемното време и да носите със себе си документ за самоличност;

Ще Ви бъдем благодарни, ако споделите с нас Вашите препоръки и предложения. Те ще ни позволят да подобрим качеството на обслужването и периодично да актуализираме Хартата в съответствие с Вашите потребности.

Важно е да знаете, че анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат.

ДГ "РАДОСТ" ОБЩИНА СТАМБОЛИЙСКИ * с. ЙОАКИМ ГРУЕВО *

ДГ "Радост" си запазва правото да не дава отговори на въпроси, сигнали и оплаквания, които съдържат нецензурни изрази и немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на институцията.

АДРЕСЪТ и ТЕЛЕФОНИТЕ за връзка със служителите, осъществяващи административното обслужване са, както следва:

- с. Йоаким Груево; общ. Стамболийски; обл. Пловдив; ул."Седмнадесета"; № 20;
- Телефони: 031482225, 0884699755;
- Електронен адрес: odz_y.grevo@abv.bg

ПРИЕМНОТО ВРЕМЕ на служителите, осъществяващи административното обслужване е:

- Директор
  Работно време: Понеделник - петък: от 8,00ч. до 16,00 ч.
  Приемно време: всеки работен ден от 8,00 до 09 ч.; понеделник - от 15,00ч. до 16,00ч.
- ЗАС- домакин:
  Работно време: Понеделник - петък: от 06:00 ч. до 14:00 ч.

Настоящата харта е утвърдена със Заповед № РД -09 – 93 - 167 от 28.01.2021г. на директора на ДГ "Радост" и ще се изменя и допълва, за да е в съответствие с настъпилите промени в дейността ни и да отговаря на непрекъснато променящите се потребности на потребителите ни.

