



ХАРТА НА КЛИЕНТИТЕ НА НАПОО

Утвърдена със заповед на председателя на НАПОО №70/30.01.2015 г.

I. За нас

Националната агенция за професионално образование и обучение (НАПОО) е специализиран орган към Министерския съвет на Р България, създаден на основание на Закона за професионалното образование и обучение (ЗПОО), за лицензиране на дейности в системата на професионалното обучение и за координация на институциите, имащи отношение към професионалното ориентиране, обучение и образование. НАПОО подпомага реформата на професионалното образование и обучение, разработвайки Списъка на професиите за професионално образование и обучение и Държавните образователни изисквания за квалификация по професии, създавайки мрежа от центрове за професионално обучение (ЦПО) и обвързвайки качеството на ПОО с потребностите на пазара на труда.

В Агенцията успешно действа трипартитния принцип на управление. В Управителния съвет и Експертните комисии на НАПОО има равнопоставено участие на социалните партньори - държавата (МТСП, МОН, МЗ, отраслови министерства), работодателите (БСК, БТПП, АИКБ, КРИБ) и на синдикатите (КНСБ, КТ “Подкрепа”).

Професионалното обучение и професионалното ориентиране са дейности с висока степен на обществена значимост, тъй като защитават както обществения интерес от осигуряване на качествени и квалифицирани кадри във всички сфери на обществения живот така и правото на гражданите на качествено професионално обучение и на юридическите лица като възложители на професионално обучение .

В тази връзка НАПОО предоставя 10 услуги, приети със заповед на председателя на НАПОО, и утвърдени от министъра на държавната администрация и административната реформа. Съществена част от административните услуги са тези, свързани с лицензиране на ЦПО и ЦИПО- лицензиране, изменение на лицензията с добавяне на нови професии. Лицензирането се извършва по професии, специалности и степени на професионална квалификация, определени

от Списъка на професиите за професионално образование и обучение и по професионално ориентиране. Потребители на услугата са всички, които проявяват интерес или вече са подали документи със заявление за лицензиране в деловодството на Агенцията.

Спазването на Хартата на потребителите на НАПОО (Хартата) е част от ежедневните усилия на администрацията на НАПОО да предостави административните услуги по достъпен и съвременен начин. Всички служители на Агенцията спазват принципите, заложи в нея и това е основа за административното оценяване на работата им.

Хартата включва информация, свързана с административните услуги и за основните правила, по които желаем съвместно да работим.

С предоставянето на пълна и своевременна информация в Интернет ние се стремим да допринесем за информираното вземане на практически ефективни решения на пазара на услугите на професионалното образование и обучение.

Нашият стремеж е, работейки заедно, да Ви подпомагаме в усилията да извършвате качествено професионално обучение.

II. За Центровете за професионално обучение

ЦПО са институции в системата на професионалното обучение (чл. 18, т. 5 от ЗПОО), лицензирани от НАПОО . Те осъществяват обучение на лица, навършили 16 години (чл. 20 от ЗПОО). ЦПО са държавни, общински или частни, български с чуждестранно участие и чуждестранни (чл. 22, ал. 1, 2, 3, 4, 5 и 6). Лицензия се получава след подаване на пълен комплект документация по установена процедура. Информация за документите, които трябва да бъдат подготвени, както и процедурата за лицензиране са публикувани в интернет сайта на НАПОО www.navet.government.bg, страница “Лицензиране”. Кандидатите за лицензиране на Център за професионално обучение (ЦПО) или Център за информация и професионално ориентиране (ЦИПО) подават заявка в Информационната система на НАПОО и след като получат потребителско име и парола могат да попълнят необходимите за лицензирането формуляри и документи.

III. Принципи, свързани с нашите отговорности към клиентите

В процеса на административното обслужване ние се стремим да спазваме следните принципи:

- Да се отнасяме към всички клиенти равнопоставено, коректно и любезно;

- Да общуваме открито и осигуряваме пълна информация;
- Да консултираме всички заинтересовани страни;
- Да въвеждаме все по-ефективни механизми за обратна връзка с клиентите;
- Да насърчаваме достъпа до услуги, чрез различни канали;
- Да работим съвместно с клиентите, за да предоставяме усъвършенствани и комплексни услуги;
- Да създаваме и популяризираме стандарти за обслужване и публикуваме резултатите от дейността според тези стандарти;
- Да анализираме оценките за удовлетвореността на клиентите, за да усъвършенстваме ежедневната си работа.

IV. Отговорности на клиентите към администрацията на НАПОО

- Да се отнасяте към нас с уважение. Да съблюдавате добрия тон в комуникациите;
- Да спазвате уговорените дата, ден и час за посещение за да не затруднявате работния ни график;
- Да прецизирате вашите въпроси. Експертите на НАПОО могат само да Ви консултират по принципни въпроси, но не да разработват Вашата документация;
- При необходимост да ни предоставяте пълна, точна и своевременна информация;
- Да ни уведомявате за промени в обстоятелствата, възникнали при Вас или в процеса на дейността Ви;
- Да противодействате на създаването на корупционна среда. При наличие на данни за това, да ни информирате своевременно.

V. Общи отговорности

И двете страни да работят за изграждане на атмосфера на взаимно уважение, внимание и конструктивност.

VI. Информация, с която можем да сме Ви полезни

1. Информация по Интернет

Нашата цел при изграждането на web сайта ни www.navet.government.bg е:

- Публичност, прозрачност и обществен контрол върху дейността на НАПОО. В интернет сайта публикуваме всичко, свързано с функциите, задачите и тяхното изпълнение в агенцията;
- Взаимно доверие и противодействие на създаването на корупционна среда чрез осигурена възможност за отворена обратна връзка с нас;
- Широкообхватна, актуална и своевременна информация за нормативните актове и документи, Списъка на професиите, ДООИ, рамковите програми и др. материали в различните интернет страници, което ще Ви помогне при вземане на ефективни решения на пазара на квалификационните услуги;
- Равен достъп, чрез различни канали за връзка, до необходимата информация с цел да Ви окажем административна помощ и консултации в процеса на лицензиране. От интернет страницата “Често задавани въпроси” може да получите отговор на част от въпросите, които и Вие си задавате;
- Форум и отворен диалог с Вас, чрез адекватна обратна връзка, във всяка от интернет страниците.

2. Информация по телефон

Ако се обръщате към нас за първи път, чрез тел. (02) 971 20 70 се свържете с наш служител, който ще Ви ориентира в условията и изискванията на предлаганата услуга. При необходимост той ще Ви насочи към подходящ експерт, който ще Ви консултира по-подробно. На този телефон можете да получите и друга информация или да ни сигнализирате за проблеми и нерегламентирани действия, възникнали в процеса на лицензиране.

Стремим се да отговаряме на Вашите телефонни обаждания до 30 секунди.

3. Директен контакт

Ако искате директен контакт за консултация с нас, можете да ни всеки ден от 9,00 до 12,30 и от 13,30 до 17,30 часа на адрес: 1113 София, бул. “Цариградско шосе” 125, бл. 5, етаж 5, коридора вдясно. Първоначална информация ще получите от информационното табло, намиращо се в началото на коридора.

За да сте сигурни, че ще има на разположение експерти, които компетентно да отговорят на вашите въпроси е желателно да спазвате предварително уговорен час за консултация/работна среща. Ако се движите с обществен транспорт, за да се придвижите до нас, можете да

ползвате всички превозни средства, които спират на хотел “Плиска”. Нашата сграда се намира след хотела (по посока към окръжна болница) в блоковото пространство на старите студентски общежития IV километър, а сега Стопански факултет на Софийски Университет.

4. По пощата

Можете да ни пишете на посочения по-горе адрес, по електронната поща на НАПОО (napoo@navet.government.bg) или на електронните адреси на служителите, с които искате да осъществите връзка. Тези адреси можете да ползвате от интернет страницата “Структура”. Ние ще ви дадем пълен отговор до 30 дни от датата, на която сме получили писмото, факса или електронното писмо, освен ако в нормативен акт не е предвиден друг срок. Ако Вашият въпрос е от компетентността на други институции ние по служебен път, в срок от 7 дни, ще придвижим писмото Ви, като за това ще бъдете уведомени писмено.

В отговорите си се стремим да сме максимално ясни, конкретни и да предоставяме необходимата информация и данни, освен ако последните не са свързани със Закона за защита на личните данни.

5. Информационно табло

От информационното табло, поставено в началото на коридора на НАПОО, можете да получите достатъчна, първоначална информация за административната услуга и актуални данни за разработването на Държавните образователни изисквания за квалификация по професии.

VII. При предоставяне на услугата ние се стремим

- да сме любезни и отзивчиви към всеки потребител;
- да изслушваме Вашите искания и молби, и да сме съпричастни на Вашите проблеми;
- да спазваме конфиденциалност по запитванията и жалбите;
- да се държим професионално и равнопоставено с всички клиенти.

VIII. Ако имате оплакване

При сигнали за нарушения във връзка с административното обслужване, включително и при съмнения за корупция, очакваме да информирате председателя (зам.-председателя) или главния секретар на НАПОО на телефони: (02) 971 20 70 и да ни пишете на адреса на НАПОО: 1113 София, бул. “Цариградско шосе” 125, бл. 5, етаж 5.

Анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат.

НАПОО си запазва правото да не отговаря на въпроси, сигнали, жалби и оплаквания, които съдържат нецензурирани и обидни думи и изрази, уронващи престижа на администрацията.

Формуляр за подаване на жалба до НАПОО може да бъде намерен в рубриката „Административни услуги“

IX. Ще се допитваме до вас

В нашият интернет сайт сме предвидили възможност периодично да се допитваме до вас.

Вашите мнения и препоръки са особено важни за усъвършенстване на дейността ни.

Своето предложение можете да отправите към главния секретар писмено заведено в деловодството на НАПОО.

X. Относно изпълнението на задачите и дейността ни

Изпълнението на целите и задачите, които НАПОО си е поставила, може да бъде видно от рубриката “Документи – Документи на НАПОО”, където са публикувани годишните панове и отчетни доклади за дейността на НАПОО, както и стратегически планове за развитие.

Информация за актуални събития може да бъде намерена в рубриката „Новини“.

XI. Достъп до обществена информация

Съгласно Закона за достъп до обществена информация гражданите могат да подадат заявление за получаване на допълнителна информация, която не са успели да получат по посочените в т. VI начини. Пълния текст на закона, както и бланки за заявления за достъп до обществена информация са публикувани в Интернет страницата на НАПОО в рубриката „Достъп до обществена информация“.

