

ХАРТА НА КЛИЕНТА

Чрез Хартата на клиента ние, служителите в НАПОО, поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване!

Прилаганите от нас стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:

| Лесен достъп и удобства в Националната агенция за професионално образование и обучение | |
|--|--|
| ✓ Лесен достъп до НАПОО: гр. София 1113, бул. "Цариградско шосе" 125, бл. 5, етаж 5, коридора вдясно | <p>Можете да ползвате всички превозни средства, които спират на:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • спирка Национално училище за танцово изкуство на трамвай № 20 |
| ✓ Удобно работно време | от 9:00 до 17:30 часа |
| ✓ Приемно време за граждани за консултация | <p>За граждани и институции, които не са заявили предварително час за среща/консултация:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Деловодство – всеки ден от 9:00 до 17:30 часа; • Служители от Дирекция „Професионална квалификация и лицензиране“ за консултации, свързани с лицензиране или дейността на лицензираните ЦПО/ЦИПО, Държавни образователни стандарти за придобиване на квалификация по професии, Списъка на професиите за професионално образование и обучение, обучение в ЦПО и др. – понеделник и четвъртък 14:00-17:00 часа; • Счетоводство на НАПОО – вторник и четвъртък 14:00-17:00 часа. |
| ✓ Информационно табло: | <p>На информационното табло се оповестява:</p> <ul style="list-style-type: none"> • информация за предоставяните от НАПОО административни услуги; • актуални данни за разработването на Държавните образователни стандарти за квалификация по професии; |

| | |
|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • информация за лицензионни процедури и осъществяване на последващ контрол; • информация за заседанията на експертните комисии; • информация за резултати от работата по проекти, по които НАПОО е партньор. |
| Добра информираност, бърза и лесна комуникация | |
| ✓ Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат | <ul style="list-style-type: none"> • любезно, с лично отношение, уважение и търпение; • при спазване на конфиденциалност. |
| ✓ Информация за услугите ни ще намерите: | <ul style="list-style-type: none"> • в рубриката Административни услуги на Интернет страницата на НАПОО www.navet.government.bg; • в рубриката Административни услуги и режими в Интегрираната информационна система на държавната администрация. |
| ✓ Съдействие на място в НАПОО ще получите от експерти | Служителите в НАПОО компетентно ще отговорят на вашите въпроси, свързани с дейностите по лицензиране, разработване на Държавни образователни стандарти за придобиване на квалификация по професии, актуализиране на Списъка на професиите за професионално образование и обучение, както и на административни въпроси. |
| ✓ В рубриката „Често задавани въпроси“ | В рубриката „Често задавани въпроси“ на нашата интернет страница www.navet.government.bg ще намерите както отговори на въпроси, свързани с функциите на Агенцията, така и на въпроси, свързани с професионалното обучение, организирано от лицензираните центрове за професионално обучение |
| ✓ Facebook профил | В профила на НАПОО във Facebook ще откриете интересна информация за нашите дейности, както и информация за инициативи и проекти, полезни за граждани и за институции. |
| Предимства на обслужването | |
| ✓ Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания | Отговаряме на поставени въпроси в срок до 30 дни от датата на получаването на запитването. Ако поставеният от вас въпрос е от компетентността на други институции – препращаме го по служебен път срок от 7 дни |
| ✓ Ще ви обслужим само на едно гише | В деловодството се приемат документи на място и се регистрират, като се получава веднага входящ номер на регистрирания документ |

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

| ➤ На място в Националната агенция за професионално образование и обучение | |
|---|--|
| ✓ Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема | Информирайте при необходимост председателя, зам.-председателя, главния секретар |
| ➤ Пишете ни | |
| ✓ Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор | Може да ги подадете: <ul style="list-style-type: none"> • на телефони: (02) 971 20 70 • в пощенска кутия или в деловодството на НАПОО на адреса на НАПОО: 1113 София, бул. "Цариградско шосе" 125, бл. 5, етаж 5 • на ел. поща navet@navet.government.bg |
| ➤ Обадете ни се | |
| ✓ Ще Ви изслушаме и уведоим каква реакция и в какъв срок да очаквате | На тел. 02 971 20 70 служител ще Ви насочи към експерт за консултация и отговор на поставени въпроси от Вас За връзка с нас, моля вижте пълния списък с контакти със служителите в НАПОО на следния адрес: https://www.navet.government.bg/bg/media/telefoni-NAPOO-za-sajta-002-11-1-1.pdf |
| ➤ Информация за Вашата удовлетвореност | |
| ✓ В сайта на НАПОО - рубрика Документи, Документи на НАПОО | Публикувани са годишни планове и отчетни доклади за дейността на НАПОО, както и Стратегически планове за развитие, в които са посочени начините за измерване на удовлетвореността на клиентите на НАПОО, както и мерките за отразяване на направените препоръки. На Интернет страницата на НАПОО се публикува онлайн анкета за оценка дейността на НАПОО. Моля попълнете я и ни посочете начините за подобряване на административното обслужване! |

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