



Национална агенция за професионално
образование и обучение

Процедурен наръчник за оценка на капацитета и качеството на центрове за информация и професионално ориентиране

НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЯ ЗА ПРОФЕСИОНАЛНО
ОБРАЗОВАНИЕ И ОБУЧЕНИЕ

2021 г.

СЪДЪРЖАНИЕ

I. Същност и определение	2 стр.
II. Изисквания за лицензиране на ЦИПО	8 стр.
III. Проверка на възможността на ЦИПО за извършване на информиране и професионално ориентиране	26 стр.
IV. Правила за етичност	29 стр.

Процедурен наръчник за оценка на капацитета и качеството на центрове за информация и професионално ориентиране (ЦИПО)

I. Същност и определение

1. ОПРЕДЕЛЕНИЕ

Професионалното ориентиране е информиране, консултиране и съветване относно избора на професия и кариерно развитие.

Професионалното ориентиране се извършва от специалисти – експерти по професионално/ кариерно консултиране и/ или психолози.

2. СПЕЦИАЛИСТИ И РЕСУРСНО ОСИГУРЯВАНЕ

За предоставяне на услугата професионално ориентиране всеки ЦИПО следва да разполага с персонал, състоящ се минимум от един експерт по професионално/кариерно ориентиране или кариерен консултант и административен персонал. Ако ЦИПО извършва психологическо подпомагане, то в екипа задължително трябва да има и дипломиран психолог.

Експерти по професионално/кариерно ориентиране и кариерни консултанти

Експерт по професионално/кариерно ориентиране или кариерен консултант може да бъде само лице, което е завършило висше образование в областта на професионалното/ кариерното ориентиране и консултиране, психологията или човешките ресурси. Експерт или консултант може да бъде и лице, което е завършило друго висше образование и е придобило допълнителна квалификация в сферата на кариерното консултиране, кариерното развитие и кариерното/ професионалното ориентиране по програма за следдипломна квалификация или по международна и национално призната програма. Експертите и консултантите извършват всички дейности, включени в услугата професионално ориентиране без дейностите по психологическо подпомагане, които се извършват единствено от дипломиран психолог.

Психолог

Психологът е лице, което има завършено висше образование по психология. Единствено психологът може да предоставя услуги по психологическо подпомагане. Ако психологът ще извършва и психодиагностика е препоръчително същият да има минимум три години трудов опит като психолог.

Административен персонал

Административният персонал се състои от лица, които имат завършено минимум средно образование и притежават висока компютърна грамотност - Microsoft Office™ . Те извършват цялостната дейност по приемане на клиентите, обработка на регистрационните формуляри, насочване към консултанта, поддръжка на досиетата, електронен архив, формуляри, актуализиране на информацията, включително на интернет страницата, поддръжка на информационните ресурси. Броят и вида на длъжностите на административния персонал се определят по преценка на ЦИПО и неговите нужди.

3. ВИДОВЕ ДЕЙНОСТИ, ВОДЕЩИ ДО ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ПРОФЕСИОНАЛНО ОРИЕНТИРАНЕ

Услугата професионално ориентиране се състои от предоставянето изцяло или отчасти на 3 задължителни и 7 други допълнителни дейности. За да бъде лицензирана една организация като ЦИПО тя трябва да докаже, че има капацитет да изпълнява минимум 3-те задължителни дейности. Когато ЦИПО посочва, че ще извършва допълнителни дейности, в заявлението се описва и капацитетът му за тях, съобразно посочените за всяка дейност изисквания.

Важно! ЦИПО трябва да осигури в рамките на предоставянето на услугата по професионално ориентиране инструменти и процедури за предоставяне на обратна връзка. Обратната връзка е задължителен елемент, при извършването на която и да е дейност, без значение на нейния задължителен или факултативен характер.

Задължителни дейности са:

3.1. Информиране и самоинформиране

Информирането е процес по предоставяне на информация за начините на планиране, получаване, запазване на работа и кариерно развитие, включително информация относно подходящо образование, обучение или придобиване на ключова компетентност за постигане на съответните кариерни цели. Информацията обхваща тенденциите и условията на пазара на труда, видовете образователни програми и възможности, основни данни за образователни и обучаващи институции, държавни и частни програми и услуги, свързани с повишаване на пригодността за заетост, видовете работни места и изискванията към тях, начина за търсене на свободни работни места и местата, където могат да бъдат намерени такива. Информацията включва и описание на видовете професии и длъжности, както и изискванията към тях и правата и задълженията на лицата, които заемат такива работни места.

При самоинформирането клиентите на ЦИПО получават самостоятелно посочената информация, използвайки целия достъпен за тях масив от информация на електронен и хартиен носител.

Изисквания към дейността: ЦИПО следва да разполага с процедура или система за периодично актуализиране на предоставяната информация. Информацията трябва да е

лесно достъпна, систематизирана и изчерпателна. Центърът трябва да има обособено място с достъп до ресурси на хартиен и електронен носител като книги, справочници, списания по темата, трудово–правна литература, електронна страница с ресурси за самоинформиране на клиентите.

3.2. Кариерно консултиране

Кариерното консултиране е дейност, при която чрез активно слушане на историята на клиента и общуването с него, се изясняват целите, интересите, възможностите и средствата и начините за вземане на решения от страна на консултираното лице. Консултирането е взаимна връзка между консултант и клиент с цел изготвянето на кариерен план на клиента съобразно неговите индивидуални характеристики. Консултантът използва набор от разнообразни техники и методи, с цел да подпомогне себеразбирането и самоусъвършенстване на клиента, да разбере неговото поведение и да стимулира ефективните или изолира характеристики, които пречат на неговата реализация.

Изисквания към дейността: ЦИПО следва да разполага с разнообразен, систематичен и унифициран инструментариум от въпросници, тестове за професионална пригодност и кариерни нагласи, задачи за самоподготовка, формуляри и други, които са приспособени към използваната в българския език терминология и социално-икономически условия. При осъществяване на дейността клиентът и консултантът следва да разполагат със самостоятелно помещение в рамките на ЦИПО.

3.3. Оценка на случай

На всеки етап в процеса на извършване на дейности по професионално ориентиране, както и по време на извършване на самите дейности, задължително се извършва оценка на случай. Тя следва да е обективна, безпристрастна и да се базира на събрания емпиричен и тестови материал. Могат да се използват три основни начина за оценка:

а) оценка на клиента – личностни характеристики, образование, умения, ценности, интереси, мотивация, среда, очаквания (обикновено се осъществява в началния етапа на консултирането посредством използването на формалните и неформални инструменти);

б) оценка в процеса на кариерно консултиране;

в) оценка на риска.

Оценките:

- позволяват промяна на плана за действие;
- спомагат за преценяването на факторите, причиняващи стрес;
- спомагат за преосмислянето на нуждите и ценностите;
- позволяват поддържането на постоянен контакт с клиента;
- спомагат да се избегнат рискове и настъпване на неблагоприятни последици;
- помагат на клиентите да се справят с личностните и професионални бариери (вътрешни и външни), както и да се адаптират към променящата се среда.

Оценката не е само за клиента. Тя помага на консултанта да е наясно с пречките и възможностите за подобряване на началния план за действие. Консултантите трябва да бъдат активни при обмисляне на стъпките в процеса, да бъдат креативни и гъвкави, готови да променят (по контролиран и структуриран начин) плановете, ако това е необходимо.

Изисквания към дейността: ЦИПО трябва да разполага с отделни формуляри, които да отразяват извършените оценки и след попълването им стават част от досието на всеки клиент.

Допълнителни дейности

3.4. Психологическо подпомагане

Дейност, в процеса на която се използват специфични техники и инструменти, които дават възможност на клиента да осъзнае определен проблем и да достигне до правилното му разрешаване или ограничаване на неговите последици. Дейността се извършва само и единствено от психолог. Неговата роля е да помогне на клиента да премахне определени бариери от субективно естество или да приеме или оцени различно такива от обективно естество с цел положително развитие .

Изисквания към дейността: ЦИПО трябва да разполага с разработена обща методика за извършване на дейността и унифицирани формуляри. При предоставяне на дейността клиентът и консултантът следва да разполагат с отделно помещение в рамките на ЦИПО.

3.5. Активиране и мотивиране

Активирането е система от дейности, насочени към неактивни лица, с цел те отново да бъдат включени в заетост. В рамките на активирането се обяснява ползата от активното търсене на работа и започването на работа, предоставят се професионални съвети според индивидуалните потребности на клиентите с цел да се повиши мотивацията им за заетост. Дейностите обединяват различни инструменти, които насочват лицата към индивидуално търсене на работа или регистрация и ползване на услугите в бюрата по труда. Разясняват се ползите от участието в програми, обучения, предоставяне на различни услуги за заетост. Активирането протича чрез разговор с клиента, при който се цели да се изясни съществуването на обективни или субективни пречки пред лицата да си намерят и да започнат работа (например такива пречки могат да са свързани с неправилна самооценка на лицето, с неговата етническа принадлежност, възраст, липса на опит, липса на образование и други). На активиране подлежат лица, които нямат желание и активно поведение за започване на работа или поради дълъг период на липса на заетост са приели, че е безсмислено да търсят работа. Активирането може да се извърши и в група.

При необходимост, консултантът може след приключване на активирането да извърши мотивиране на клиента или клиентите. Мотивиране се прави по преценка на консултанта. То може да бъде индивидуално или групово и е насочено към придобиване от клиента/ите на умения за планиране и търсене на работа, подготовка за интервю, правилно разчитане на обявите за работа, симулация на интервю, подготовка на автобиография и мотивационно писмо и други подобни. Мотивирането не трябва и не може да има за предмет придобиване или подобряване на компютърната грамотност на

клиентите, нито подготовката им по чужди езици, с изключение на подготовка на интервю на чужд език (само при условие, че консултантът го владее).

Изисквания към дейността: ЦИПО трябва да разполага с процедура или система за периодично актуализиране на информацията относно пазара на труда; резултати от изследвания и анализи за пазара на труда, успешни истории, закони и процедури за работа на трудовите посредници (държавни и частни); формуляри и унифицирани въпросници. За извършване на дейностите ЦИПО трябва да разполага с материално-техническа база за работа в група, както и с разработени програми и/или методическо ръководство за извършване на активиране и мотивиране. Продължителността на дейностите се определя от ЦИПО, освен в случаите, когато са финансирани по проект, в който са заложи специфични изисквания.

3.6. Застъпничество

Застъпничеството се извършва чрез полагането на индивидуални или групови усилия да се промени в положителна посока отношението на семейството, партньора, работодателя, преподавателя, социалния кръг към клиента, като по този начин се повлияе на процеса на вземане на решения от него за активно поведение и повишаване на пригодността му за заетост и кариерно израстване. Застъпниците разясняват определен проблем и предлагат възможно решение. Предвид специфичния си характер, застъпничеството е препоръчително да се извършва от психолог, тъй като при него често се прави оценка на поведението на хора, които не присъстват и тяхната предполагаема реакция. При застъпничеството е добре консултантът да направи срещи с представители на семейството или приятелите на клиента, но само и единствено с негово и тяхно съгласие, което е дадено писмено.

Изисквания към дейността: ЦИПО да разполага с процедура за извършването на дейността.

3.7. Групи за взаимопомощ

Групите за взаимопомощ са работа в група и групови упражнения между клиенти със сходни проблеми, в рамките на които всеки споделя своя опит и начин за справяне с проблемите в присъствието на консултант. Групата за взаимопомощ е начин на общуване и споделяне на проблеми, но и на знания, опит и добри практики. От друга страна ролята на консултанта е да подобри уменията на участниците в групата чрез използването на различни техники и методи, а също така чрез споделяне участниците в групата да се изправят пред проблемите си открито и да ги видят през очите на другите.

Изисквания към дейността: ЦИПО трябва да разполага със зала за груповата работа, както и с разработена методика и описания на различни техники за ръководене на група за взаимопомощ.

3.8. Управление на таланта

Дейността цели консултантът да открие и да насърчи определени специални умения и способности в клиента, които биха го развили в положителна светлина и биха увеличили шансовете му за реализация. Целта на дейността е клиентът да повярва в себе си и да придобие самочувствие, че е добър в извършването на определена работа. В

рамките на този процес той може да бъде насочен към семинари, ателиета, клубове по интереси и други места, където може да общува с хора със сходни таланти и да почерпи опит от тях. Консултантът трябва да е много внимателен да не развие свръх или нереални очаквания и самочувствие в клиента, които да доведат до обратния ефект. Често откриването на определен талант води към по-правилно ориентиране към дадена професия или обучение по нея. Дейността задължително се извършва в съвкупност с други дейности, но не и самостоятелно.

3.9. Менторство

Менторството е дейност, която се осъществява от консултанта или от посочени от него лица, но под негово наблюдение. Целта на ментора е да бъде модел за подражание и да сподели положителен опит, който да мотивира клиента. Също така тази дейност може да бъде извършена в група, когато тя се състои от клиенти със сходни проблеми или професионални интереси. ЦИПО, което извършва тази дейност разполага с база данни за налични доброволци, които са приели да бъдат външен ментор. Ментор може да се потърси и от обкръжаващата среда на клиента. Не на последно място ментор може да бъде и бивш клиент, който е постигнал успех в следствие на предоставената услуга.

Изисквания към дейността: ЦИПО да разполага със списък от лица, които са готови да осъществят менторство, както и с помещение за груповата работа и презентации.

4. ДРУГИ УСЛУГИ, КОИТО МОГАТ ДА ПОДПОМОГНАТ ПРОФЕСИОНАЛНОТО ОРИЕНТИРАНЕ

В процеса на своята работа и предоставяне на услуга по професионално ориентиране ЦИПО може да предоставя и други услуги, които да дадат добавена стойност към основната му дейност и да улеснят клиентите. Такива дейности могат да бъдат предоставянето на трудово-правни консултации или други, за които не се изисква отделен лицензионен режим. Допълнителните услуги не са част от процедурата по лицензиране на ЦИПО.

Трудово-правни консултации

Трудово-правните консултации се извършват от юристи или специалисти с професионален опит в областта на трудовото и осигурителното законодателство. Чрез предоставянето им се цели да се улесни клиентът при сключване на трудов договор или същият да се запознае с правата и задълженията, които има при наемане на работа, както и начините за тяхната защита. Допълнителните услуги не са част от дейностите по професионално ориентиране.

Оценка на компетенциите

Оценката на компетенциите е инструмент, който е базиран на разработен и внедрен компетентностен модел, състоящ се от скали за оценка на качествата на работната сила, като знания, умения и лични качества и дава оценка на цялостната пригодност за заетост на едно лице, както и за позицията, на която то може да реализира своя потенциал.

II. Изисквания

**ЗА ИЗДАВАНЕ НА ЛИЦЕНЗИЯ ЗА ИЗВЪРШВАНЕ НА ИНФОРМИРАНЕ И
ПРОФЕСИОНАЛНО ОРИЕНТИРАНЕ НА ЦЕНТЪР ЗА ИНФОРМАЦИЯ И
ПРОФЕСИОНАЛНО ОРИЕНТИРАНЕ НА ОСНОВАНИЕ ЧЛ. 47, Т. 5 ВЪВ ВРЪЗКА С
ЧЛ. 49А, АЛ. 2 ОТ ЗАКОНА ЗА ПРОФЕСИОНАЛНО ОБРАЗОВАНИЕ И ОБУЧЕНИЕ
И ЧЛ. 23, АЛ. 1 ОТ ПРАВИЛНИКА ЗА ДЕЙНОСТТА НА НАПОО**

№	Критерии	Показатели	Максимална оценка	Минимална оценка
1	2	3	4	5
I.	Редовност на подаденото заявление и документи на основание чл. 49б, ал. 5 от ЗПОО и чл. 23, ал. 1, 4, 5, 6, 9, 10 и 11 от Правилника за дейността на НАПОО (ПДНАПОО)		ДА	НЕ
	1.Законосъобразност на искането за създаване на центъра за информация и професионално ориентиране (ЦИПО)	1.1. Документи, необходими за издаване на лицензия на ЦИПО: - удостоверение, удостоверяващо актуалното състояние на заявителя - <i>служебна проверка; да/не</i> - за чуждестранни юридически лица по чл. 22, ал. 5 от ЗПОО и документи за идентификация на юридическото лице съгласно законодателството на държавата, в която е регистрирано. Когато документите са на чужд език, те се представят заедно със заверен превод на български език съгл. чл. 49б, ал. 3 от ЗПОО и чл. 23, ал. 8 от ПДНАПОО; да/не		
		- свидетелство за съдимост на българските лица, представляващи и управляващи ЦИПО съгл. чл. 49б, ал. 15, изр. 1-во от ЗПОО и чл. 23, ал. 6, изр. 1-во от ПДНАПОО – <i>служебна проверка; да/не</i>		

		- свидетелство за съдимост или аналогичен документ за чуждите граждани, които ще представляват и управляват ЦИПО съгл. чл. 49б, ал. 15, изр. 2-ро от ЗПОО и чл. 23, ал. 6, изр. 2-ро от ПДНАПОО. да/не		
		1.2. Правилник за дейността на ЦИПО (чл. 49б, ал. 2, т. 5 от ЗПОО и чл. 23, ал. 4, т. 3 от ПДНАПОО, който съдържа раздели за: а) управление на центъра; б) организация на дейността по информиране и професионално ориентиране; в) вътрешна система за осигуряване на качеството на дейността по информиране и професионално ориентиране; г) информационно осигуряване и поддържането на архива на центъра; д) актуализиране на документацията за информиране и професионално ориентиране; е) подбор на лицата, които извършват информиране и професионално ориентиране; ж) осигуряване на материалната база; з) поддържане на актуални данни за центъра и провежданото от него информиране и професионално ориентиране в информационната система на Националната агенция за професионално образование и обучение. да/не		
		1.3. Документация за провеждане на информиране и професионално ориентиране - информационни материали, правила за провеждане на консултациите, методически материали за		

		информирани, консултирани и професионално ориентирани и др. (чл.23, ал. 4, т. 4 от ПДНАПОО). да/не		
		1.4. Документ за платена държавна такса, определена в тарифа на Министерския съвет (чл. 49б, ал. 2, т. 10 и чл. 60, ал. 2, т. 1 от ЗПОО). да/не		
	2. Ресурсно осигуряване			
	2.1. Материално - техническа база	2.1.1. Документи за наличие на материално-техническа база, в която ще се извършват дейностите по информирани и професионално ориентирани: а) документи за собственост, наемане или учредяване на право на ползване за имота, в който ще се извършва дейността на центъра (чл. 49б, ал. 2, т. 7 от ЗПОО и съгласно чл. 23, ал. 4, т. 5 а) от ПДНАПОО); да/не б) документи за собственост, наемане или учредяване на право на ползване за имотите, в които се помещава административният офис на центъра (съгласно чл. 23, ал. 4, т. 5 б) от ПДНАПОО). да/не		
		2.1.2. Документи, издадени от компетентните органи, за съответствието на материалната база със здравните изисквания (чл. 49б, ал. 2, т. 8 от ЗПОО и чл. 23, ал. 4, т.6 от ПДНАПОО); да/не 2.1.3. Документ (сертификат, протокол,		

		становище) за съответствие с правилата и нормите за пожарна безопасност, издаден от органите за пожарна безопасност и защита на населението, осъществяващи държавен противопожарен контрол (чл. 49б, ал. 2, т. 8 от ЗПОО и чл. 23, ал. 4 т. 7 от ПДНАПОО). да/не		
	2.2. Човешки ресурси – лица, извършващи информиране и професионално ориентиране и администрация на центъра	2.2.1. Справка за лицата, извършващи информиране и професионално ориентиране, към която се прилагат: а) професионална автобиография на български език - Европас формат; да/не б) копия от документите за завършено образование, позволяващи на лицата да извършват дейности по информиране и професионално ориентиране, ако не са налични в публичен регистър; да/не в) копия от документи за професионална квалификация, позволяващи на лицата да извършват дейности по информиране и професионално ориентиране; да/не г) декларации на лицата, извършващи информиране и професионално ориентиране, за съгласие за осъществяване на дейността на центъра (чл. 23, ал. 4, т. 8 от ПДНАПОО). да/не 2.2.2. Справка за администрацията на съответния център, съгласно чл. 23, ал. 4, т. 8 от ПДНАПОО, като се прилага професионална автобиография на български език – Европас формат на		

		български език. да/не		
	3. Информационно осигуряване	3.1. Въведени всички данни в ИС на НАПОО. да/не		
		3.2. Попълнен формуляр по образец, одобрен от управителния съвет на НАПОО, съгл. чл. 49б, ал. 2, т. 1 от ЗПОО и чл. 23, ал. 4, т. 1 от ПДНАПОО. да/не		
		3.3. Прикачени всички документи по чл. 23, ал. 4, т. 1, 3 - 8 от ПДНАПОО в ИС на НАПОО съгл. чл. 23, ал. 10 от ПДНАПОО. да/не		
	4. Структура на Центъра	4.1. Организационно осигуряване: Организационна структура – органиграма, взаимодействие между отделните звена, схема и орган на управление (управителен, методичен съвет и др. – структура, състав, функции, механизми за вземане на решения). да/не		
	5. Политика на прозрачност и информираност	5.1. Достъп на кандидатите до информация за предлаганото информиране и професионално ориентиране, наличие на актуална информация за ЦИПО в ИС на НАПОО по всички позиции. да/не		
		5.2. Информация за намеренията и/или предприетите мерки за включване в дейностите и управлението на центъра на: държавни институции, неправителствени организации, училища, училищни настоятелства, служби по заетостта, висши училища, общини, работодателски и синдикални организации, фирми, медии и др. да/не		
		5.3. Информация относно планираните действия,		

		свързани с популяризиране на предоставяните от центъра услуги и осигуряване на информация за потребителите и заявителите на кариерно информиране и ориентиране – комуникационни канали, рекламна стратегия, медийно представяне. да/не		
II.	Възможност на заявителя да извършва дейности по информиране и професионално ориентиране		ОЦЕНКА В ТОЧКИ	
	1. Концепция за създаване на ЦИПО. Съответствие на проекта за създаване и функциониране на ЦИПО с националните и европейските нормативни и програмни документи в областта на професионалното ориентиране и ученето през целия живот – идеен проект и обосновка		7,00	
		1.1. Цели и задачи на ЦИПО.	1,00	
		1.2. Основни групи клиенти.	1,00	
		1.3. Пакет от дейности, които ще се осъществяват в центъра.	1,00	
		1.4. Основни задачи за осигуряване на дейностите.	1,00	
		1.5. Визия за бъдещото развитие на центъра.	1,00	
		1.6. Индикатори за изпълнение на целите.	1,00	
		1.7. Досегашен опит и участие на юридическото/физическото лице и/или членове на екипа на ЦИПО в изпълнението на международни, национални, регионални или местни проекти, имащи отношение към предмета на дейност на центъра.	1,00	
	2. Ресурсно осигуряване на дейностите по информиране и професионално		10.00	

	ориентиране			
	2.1. Материални ресурси за осигуряване на дейностите по информиране и професионално ориентиране	2.1.1. Материално-техническа база за извършване на дейностите по информиране и професионално ориентиране, отговарящи на изискванията на чл. 49б, ал. 2, т. 7 от ЗПОО и чл. 23, ал. 4, т. 5 от ПДНАПОО.	5,00	
	2.2. Човешки ресурси за осигуряване на дейностите по информиране и професионално ориентиране	2.2.1. Квалифицирани специалисти за предоставяне на планираните услуги, отговарящи на изискванията на чл. 23, ал. 4, т. 8 от ПДНАПОО.	5,00	
	3. Качество на дейностите на центъра по информиране и професионално консултиране		13,00	
	3.1. Вътрешна система за осигуряване качеството на дейностите на центъра по информиране и професионално ориентиране	3.1.1. Информационно осигуряване на дейността на центъра - създаване и поддържане на актуална и надеждна информационна база (за професиите, възможностите за кариерно развитие, образователните и обучаващи институции и т.н.) - налични информационни материали и продукти.	2,00	
		3.1.2. Източници за набиране на актуална информация.	1,00	
		3.1.3. Информационна база данни за различните групи клиенти.	1,00	
		3.1.4. Технология за взаимодействие с клиента и предоставяне на услугите - методи и форми за работа с различни групи клиенти в рамките на дефинираните услуги.	1,00	
		3.1.5. Налични методически материали за кариерно консултиране и ориентиране.	2,00	
		3.1.6. Наличие на надежден инструментариум за оценка на компетенциите (въпросници, тестове, казуси, делови игри, индивидуализирани	2,50	

		тематични програми и т.н.).		
		3.1.7. Оценка на дейностите, осъществявани от центъра - вътрешно наблюдение (мониторинг), супервизия и контрол на качеството на предлаганите услуги.	2,0	
		3.1.8. Набиране на обратна информация от потребителите на услуги, обработка на жалби и сигнали.	1,5	
	4. Система за съхранение на документацията на центъра	4.1. Архив – Процедури за създаване и поддържане на архива: • Начин на съхранение и защита на информацията; • Създаване и поддържане на регистри/картотеки на потребителите на услугите, на партньорите, на външните сътрудници; • Регистриране и водене на досие на клиентите; • Удостоверяване (сертифициране) на проведеното професионално информиране и ориентиране; • Административна документация.	2,00	
		ОБЩА ОЦЕНКА ПО ВСИЧКИ КРИТЕРИИ И ПОКАЗАТЕЛИ	32, 00	23,00

(Попълва се от заявителя чрез ИС на НАПОО)

ДО

ПРЕДСЕДАТЕЛЯ

НА НАЦИОНАЛНАТА АГЕНЦИЯ

ЗА ПРОФЕСИОНАЛНО ОБРАЗОВАНИЕ И ОБУЧЕНИЕ

ЗАЯВЛЕНИЕ

за издаване на лицензия за извършване на информиране и професионално ориентиране на Център за информация и професионално ориентиране, съгласно чл. 49б, ал. 1 от Закона за професионалното образование и обучение и чл. 23, ал. 1 от Правилника за дейността на НАПОО

ОТ	
(пълно наименование на юридическото лице или едноличния търговец)	
(наименование на центъра за информация и професионално ориентиране)	
БУЛСТАТ/ЕИК №	
представявано от	
(собствено, бащино и фамилно име на представляващия/представляващите)	
Седалище	
(населено място: град/село	
Web-site	
Адрес за кореспонденция с административния офис на Центъра за информация и професионално ориентиране	
гр./с.	

област	
община	
пощенски код	
бул./ул.	
тел./ факс/моб. тел.	
e-mail	
Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт и лицензията да бъдат получени: (отбелязва се избрания начин на получаване)	☐ На място в звеното за административно обслужване на НАПОО ☐ Чрез лицензиран пощенски оператор, като вътрешна куриерска пратка, на адреса изписан като адрес за кореспонденция с центъра за информация и професионално ориентиране, и декларирам, че пощенските разходи са за моя сметка, като давам съгласие документите да бъдат пренасяни за служебни цели ☐ Като вътрешна препоръчана пощенска пратка, на адреса изписан като адрес за кореспонденция с центъра за информация и професионално ориентиране, и декларирам, че пощенските разходи са за моя сметка, като давам съгласие документите да бъдат пренасяни за служебни цели ☐ Като международна препоръчана пощенска пратка на адреса, изписан като адрес за кореспонденция с центъра за информация и професионално ориентиране, като давам съгласие документите да бъдат пренасяни за служебни цели ☐ Чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ)
Лице за контакти:	
(собствено, бащино и фамилно име на представителя на ЦИПО)	

УВАЖАЕМА ГОСПОЖО ПРЕДСЕДАТЕЛ,

Моля да ни бъде издадена лицензия на център за информация и професионално ориентиране, съгласно чл. 22, ал. 7 и чл. 49а, ал. 1 от Закона за професионалното образование и обучение (ЗПОО) и съгласно чл. 23, ал. 1 от Правилника за дейността на НАПОО (ПДНАПОО).

Прилагам към заявлението и документ за платена държавна такса, определена в тарифа на Министерски съвет по чл. 60, ал. 2, т. 1 от ЗПОО за проверка на редовността на подаденото заявление и на документите към него.

В Информационната система (ИС) на НАПОО са приложени следните изисквани документи по чл. 23, ал. 4 и ал. 9 от ПДНАПОО:

- 1. Попълнен формуляр** за издаване на лицензия за извършване на информиране и професионално ориентиране по образец, одобрен от управителния съвет;
- 2. правилник** за устройството и дейността на центъра, който съдържа раздели за:
 - а) управление на центъра;
 - б) организация на дейността по информиране и професионално ориентиране;
 - в) вътрешна система за осигуряване на качеството на дейността по информиране и професионално ориентиране;
 - г) информационно осигуряване и поддържането на архива на центъра;
 - д) актуализиране на документацията за информиране и професионално ориентиране;
 - е) подбор на лицата, които извършват информиране и професионално ориентиране;
 - ж) осигуряване на материалната база;
 - з) поддържане на актуални данни за центъра и провежданото от него информиране и професионално ориентиране в информационната система на НАПОО;
- 3. документация** за провеждане на информиране и професионално ориентиране - информационни материали, правила за провеждане на консултациите, методически материали за информиране, консултиране и професионално ориентиране и др.;
- 4. документи за наличие на материално-техническа база**, в която ще се извършват дейностите по информиране и професионално ориентиране:
 - а) документи за собственост, наемане или учредяване на право на ползване за имота, в който ще се извършва дейността на центъра;
 - б) документи за собственост, наемане или учредяване на право на ползване за имотите, в които се помещава административният офис на центъра;
- 5. документи, издадени от компетентните органи**, за съответствието на материалната база със здравните изисквания;
- 6. документ** (сертификат, протокол, становище) за съответствие с правилата и нормите за пожарна безопасност, издаден от органите за пожарна безопасност и защита на населението, осъществяващи държавен противопожарен контрол;
- 7. декларация** за лицата, извършващи информиране и професионално ориентиране, както и за администрацията на съответния център, към която се прилагат:
 - а) професионална автобиография на български език - Европас формат;
 - б) копия от документите за завършено образование, позволяващи на лицата да извършват дейности по информиране и професионално ориентиране, ако не са налични в публичен регистър;
 - в) копия от документи за професионална квалификация, позволяващи на лицата да извършват дейности по информиране и професионално ориентиране;
 - г) декларации на лицата, извършващи информиране и професионално ориентиране, за съгласие за осъществяване на дейността на центъра.

За издаване на лицензия на чуждестранни юридически лица по чл. 22, ал. 5 от Закона за професионалното образование и обучение освен документите по чл. 23, ал. 4, т. 1, 4 - 8 и ал. 6 към заявлението се прилагат и документи за идентификация на юридическото лице съгласно законодателството на държавата, в която е регистрирано.

Важно: Оригиналът на заявлението и документът за платена такса държавна такса, определена в тарифа на Министерски съвет по чл. 60, ал. 2, т. 1 от ЗПОО, остават на съхранение в НАПОО.

Попълването на заявлението за издаване на лицензия на център за информация и професионално ориентиране е задължително чрез Информационната система на НАПОО.

Подаването в НАПОО на разпечатаното от ИС заявление и документ за платена държавна такса, определена в тарифа на Министерски съвет по чл. 60, ал. 2, т. 1 от ЗПОО, може да стане по следните начини:

- На място в звеното за административно обслужване;
- Чрез лицензиран пощенски оператор, като вътрешна куриерска пратка;
- По електронната поща (e-mail: napoo@navet.government.bg), подписано с електронен подпис на заявителя;
- Чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ).

***(Отбелязва се избрания начин на подаване на документите в НАПОО)**

Попълването на всички данни е задължително!

Дата:	Подпис и печат:
	/име, фамилия/

Формуляр

за издаване на лицензия за извършване на информиране и професионално ориентиране на основание ЧЛ. 49б, АЛ. 2, Т. 1 ОТ ЗАКОНА ЗА ПРОФЕСИОНАЛНО ОБРАЗОВАНИЕ И ОБУЧЕНИЕ (ЗПОО) И ЧЛ. 23, АЛ. 4, Т. 1 ОТ ПРАВИЛНИКА ЗА ДЕЙНОСТТА НА НАЦИОНАЛНАТА АГЕНЦИЯ ЗА ПРОФЕСИОНАЛНО ОБРАЗОВАНИЕ И ОБУЧЕНИЕ (ПДНАПОО)

Моля, прочетете указанията преди попълване!

1. Концепция за създаване на ЦИПО. Съответствие на проекта за създаване и функциониране на ЦИПО с националните и европейските нормативни и програмни документи в областта на професионалното ориентиране и ученето през целия живот – идеен проект и обосновка

Моля, дефинирайте и обосновайте от гледна точка на националните нормативни и стратегически документи, както и на европейските политики в областта на кариерното ориентиране и ученето през целия живот Вашите идеи във връзка със създаването и функционирането на ЦИПО.

Моля, опишете

1.1. Цели и задачи на ЦИПО.

Моля, опишете

1.2. Основни групи клиенти (при описанието следва да спазвате изискванията за недискриминация).

1.3. Пакет от дейности, които ще се осъществяват в центъра.

Вид дейност	ДА	НЕ
Задължителни		
Информирание	☐	☐
Консултиране	☐	☐
Оценка на случай	☐	☐
Допълнителни		
Психологическо подпомагане	☐	☐
Активиране и мотивиране	☐	☐
Застъпничество	☐	☐
Групи за взаимопомощ	☐	☐

Управление на таланта	☐	☐
Менторство	☐	☐
Други (моля посочете)	☐	☐

Моля, опишете

1.4. Основни задачи за осигуряване на дейностите.

Моля, опишете

1.5. Визия за бъдещото развитие на центъра

Моля, опишете

1.6. Индикатори за изпълнение на целите

Моля, представете информация относно:

1.7. Досегашен опит и участие на юридическото/физическото лице и/или членове на екипа на ЦИПО в изпълнението на международни, национални, регионални или местни проекти, имащи отношение към предмета на дейност на центъра.

Моля, опишете подробно реализираните проекти и дейности, източниците на финансиране и партньорите в тях. Приложете доказателства.

2. Ресурсно осигуряване на дейностите по информиране и професионално ориентиране

2.1. Материални ресурси за осигуряване на дейностите по информиране и професионално ориентиране

Моля, посочете:

2.1.1. Материално-техническа база за извършване на дейностите по информиране и професионално ориентиране, отговарящи на изискванията на чл. 49б, ал. 2, т. 7 от ЗПОО и чл. 23, ал. 4, т. 5 от ПДНАПОО.

.....

2.2. Човешки ресурси за осигуряване на дейностите по информиране и професионално ориентиране

Моля, посочете:

2.2.1. Квалифицирани специалисти за предоставяне на планираните услуги, отговарящи на изискванията на чл. 23, ал. 4, т. 8 от ПДНАПОО.

.....

Моля, дайте информация за лицата, извършващи информиране и професионално ориентиране. Към справката се прилагат следните документи:

- а) професионална автобиография на български език - Европас формат;
- б) копия от документите за завършено образование, позволяващи на лицата да извършват дейности по информиране и професионално ориентиране, ако не са налични в публичен регистър;
- в) копия от документи за професионална квалификация, позволяващи на лицата да извършват дейности по информиране и професионално ориентиране;
- г) декларации на лицата, извършващи информиране и професионално ориентиране, за съгласие за осъществяване на дейността на центъра.

Имайте предвид, че максималната оценка по този показател изисква присъствие в екипа на психолог с досегашен опит в областта на професионалното информиране и ориентиране или кариерното консултиране и/ или сертифициран консултант по кариерно/ професионално ориентиране с опит в областта.

Квалификация на лицата, извършващи информиране и професионално ориентиране

Име	Длъжност	Образование	Предишен опит в областта

2.2.2. Справка за администрацията на съответния център, към която се прилагат професионална автобиография на български език - Европас формат на български език.

3. Качество на дейностите на центъра по информиране и професионално консултиране

3.1. Вътрешна система за осигуряване качеството на дейностите на центъра по информиране и професионално ориентиране

Моля, опишете:

3.1.1. Информационното осигуряване на дейността на центъра - създаване и поддържане на актуална и надеждна информационна база (за професиите, възможностите за кариерно развитие, образователните и обучаващи институции и т.н.) - налични информационни

матер
иали
и

продукти.

Моля, посочете:

3.1.2. Източниците за набиране на актуална информация.

Моля, опишете:

3.1.3. Информационната база данни за различните групи клиенти.

Моля, опишете:

3.1.4. Технологията за взаимодействие с клиента и предоставяне на услугите - методи и форми за работа с различни групи клиенти в рамките на дефинираните услуги.

Моля, посочете:

3.1.5. Наличните методически материали за кариерно консултиране и ориентиране.

Моля, посочете:

3.1.6. Наличие на надежден инструментариум за оценка на компетенциите (въпросници, тестове, казуси, делови игри, индивидуализирани тематични програми и т.н.).

Моля, опишете:

3.1.7. Оценка на дейностите, осъществявани от центъра - вътрешно наблюдение (мониторинг), супервизия и контрол на качеството на предлаганите услуги.

Моля, опишете:

3.1.8. Набирането на обратна информация от потребителите на услуги, обработка на жалби и сигнали.

4.

Система за съхранение на документацията на центъра

Моля, опишете:

4.1. Архив – Процедури за създаване и поддържане на архива:

- Начин на съхранение и защита на информацията;
- Създаване и поддържане на регистри/картотеки на потребителите на услугите, на партньорите, на външните сътрудници;
- Регистриране и водене на досие на клиентите;
- Удостоверяване (сертифициране) на проведеното професионално информиране и ориентиране;
-

Административна документация.

5. Политика на прозрачност и информираност.

Моля, дайте информация за:

5.1. Достъпа на кандидатите до информация за предлаганото информиране и професионално ориентиране, наличие на актуална информация за ЦИПО в ИС на НАПОО по всички позиции.

5.2. Намеренията и/или предприетите мерки за включване в дейностите и управлението на центъра на: държавни институции, неправителствени организации, училища, училищни настоятелства, служби по заетостта, висши училища, общини, работодателски и синдикални организации, фирми, медии и др.

5.3. Планираните действия, свързани с популяризиране на предоставяните от центъра услуги и осигуряване на информация за потребителите и заявителите на кариерно информиране и ориентиране – комуникационни канали, рекламна стратегия, медийно представяне.

III. Проверка на възможността на ЦИПО за извършване на информиране и професионално ориентиране

ДО
ИНЖ. МАРИЯНА ПАВЛОВА
ПРЕДСЕДАТЕЛ НА НАПОО

ДОКЛАД

от -
външен експерт по процедурата за издаване на лицензия за извършване на информиране и професионално ориентиране на център за информация и професионално ориентиране (ЦИПО) „.....“ към, гр.

Относно: Резултатите от извършената оценка на възможностите на ЦИПО към, гр., кандидатстващ за издаване на лицензия в съответствие с чл. 49а, ал. 1 от Закона за професионалното образование и обучение (ЗПОО), чл. 26, ал. 1, т. 1 и чл. 27, ал. 1 от Правилника за дейността на НАПОО (ПДНАПОО)

УВАЖАЕМА ГОСПОЖО ПРЕДСЕДАТЕЛ,

В изпълнение на Ваша заповед № / г. в периода 20... г. направих обективна и безпристрастна оценка на възможностите на кандидата за издаване на лицензия на ЦИПО към, въз основа на приложените в ИС на НАПОО документи и посещение на място, в центъра.

Резултатите от извършената оценка са, както следва:

II. Възможност на заявителя да извършва дейности по информиране и професионално ориентиране	Максимална оценка	Оценка на експерт
1. Концепция за създаване на ЦИПО. Съответствие на проекта за създаване и функциониране на ЦИПО с националните и европейските нормативни и програмни документи в областта на професионалното ориентиране и ученето през целия живот – идеен проект и обосновка	7,00	
1.1. Цели и задачи на ЦИПО.	1,00	
1.2. Основни групи клиенти.	1,00	
1.3. Пакет от дейности, които ще се осъществяват в центъра.	1,00	
1.4. Основни задачи за осигуряване на дейностите.	1,00	
1.5. Визия за бъдещото развитие на центъра.	1,00	
1.6. Индикатори за изпълнение на целите.	1,00	
1.7. Досегашен опит и участие на юридическото/физическото лице и/или членове на екипа на ЦИПО в изпълнението на международни, национални, регионални или местни проекти, имащи отношение към предмета на дейност на центъра.	1,00	
2. Ресурсно осигуряване на дейностите по информиране и професионално ориентиране	10.00	

2.1. Материални ресурси за осигуряване на дейностите по информирание и професионално ориентиране		
2.1.1. Материално-техническа база за извършване на дейностите по информирание и професионално ориентиране, отговарящи на изискванията на чл. 49б, ал. 2, т. 7 от ЗПОО и чл. 23, ал. 4, т. 5 от ПДНАПОО.	5,00	
2.2. Човешки ресурси за осигуряване на дейностите по информирание и професионално ориентиране		
2.2.1. Квалифицирани специалисти за предоставяне на планираните услуги, отговарящи на изискванията на чл. 23, ал. 4, т. 8 от ПДНАПОО.	5,00	
3. Качество на дейностите на центъра по информирание и професионално консултиране	13,00	
3.1. Вътрешна система за осигуряване качеството на дейностите на центъра по информирание и професионално ориентиране		
3.1.1. Информационно осигуряване на дейността на центъра - създаване и поддържане на актуална и надеждна информационна база (за професиите, възможностите за кариерно развитие, образователните и обучаващи институции и т.н.) - налични информационни материали и продукти.	2,00	
3.1.2. Източници за набиране на актуална информация.	1,00	
3.1.3. Информационна база данни за различните групи клиенти.	1,00	
3.1.4. Технология за взаимодействие с клиента и предоставяне на услугите - методи и форми за работа с различни групи клиенти в рамките на дефинираните услуги.	1,00	
3.1.5. Налични методически материали за кариерно консултиране и ориентиране.	2,00	
3.1.6. Наличие на надежден инструментариум за оценка на компетенциите (въпросници, тестове, казуси, делови игри, индивидуализирани тематични програми и т.н.).	2,50	
3.1.7. Оценка на дейностите, осъществявани от центъра - вътрешно наблюдение (мониторинг), супервизия и контрол на качеството на предлаганите услуги.	2,0	
3.1.8. Набиране на обратна информация от потребителите на услуги, обработка на жалби и сигнали.	1,5	
4. Система за съхранение на документацията на центъра		
4.1. Архив – Процедури за създаване и поддържане на архива: • Начин на съхранение и защита на информацията; • Създаване и поддържане на регистри/картотеки на потребителите на услугите, на партньорите, на външните сътрудници; • Регистриране и водене на досие на клиентите; • Удостоверяване (сертифициране) на проведеното професионално информирание и ориентиране; • Административна документация.	2,00	
ОБЩА ОЦЕНКА ПО ВСИЧКИ КРИТЕРИИ И ПОКАЗАТЕЛИ	32, 00	23,00

Мотиви при поставена оценка „0“ точки:

.....

(Посочете критериите, по които е поставена оценка „0“ и вашите мотиви)

Общо заключение за възможностите на ЦИПО „.....“ към, гр., да извършва информиране и професионално ориентиране.....

Примерен текст:

Експертно становище за възможностите на центъра за информация и професионално ориентиране към, гр. да извършва информиране и професионално ориентиране:

Кандидатът за лицензиране притежава необходимия капацитет за предоставяне на услуги по информиране и професионално ориентиране на дефинираните в идейния проект за функционирането на ЦИПО целеви групи.

Мотиви:

.....
.....
.....
.....

ЕКСПЕРТ

/...../

Подпис на експерта извършил оценката:.....

ЕТИЧЕН КОДЕКС

на Центровете за информация и професионално ориентиране

При предоставяне на услугата професионално ориентиране и информиране всеки служител на ЦИПО е длъжен да се води в работата си от определени етични правила и да носи отговорност в случай на тяхното нарушаване. Служителите на центъра задължително спазват принципите на:

- **Индивидуален подход**, ориентиран към нуждите и интересите на клиента;
- **Прозрачност** – предварително информиране на клиентите относно техниките и средствата, чрез които ще се извърши услугата, както за индивидуална работа, така и за работа в група;
- **Конфиденциалност** – придобитата от клиента информация по време на предоставяне на услугата не може да бъде разпространявана, освен с негово съгласие или в предвидените от действащото законодателство случаи;
- **Безпристрастност** – избягване на дискриминация основана на раса, физически/психически особености, религия, сексуална ориентация и други, както и даване на подкрепа съобразно общоприетите ценности, а не тези на консултанта;
- **Ограничаване и пренасочване** – консултантът предоставя услугата единствено в границите на своята компетентност и квалификация, като при нужда насочва клиента към съответния специалист;
- **Защита на клиента** – при предоставяне на услугата консултантът трябва да използва техники и средства, които по никакъв начин не застрашават психическото и/или физическото здраве на клиента, особено при груповата работа;
- **Дистанцираност** – консултантът избягва създаването на емоционална връзка с клиента и се старее да избягва предоставянето на услугата на лица, с които е емоционално свързан.

ЦИПО и всички негови щатни и нещатни служители приемат да съблюдават посочените принципи като извършват следното:

1. Клиентът получава грижа и уважение по време на целия процес на взаимодействие.
2. Кариерният консултант и служителите на ЦИПО оказват съдействие и подкрепа на клиента да направи информиран и самостоятелен избор на образование, обучение, професия, работно място и т.н.
3. ЦИПО и неговите служители избягват стереотипите и дискриминацията (т.е. предубеждения по отношение на възраст, здравословно състояние, етническа принадлежност, пол, раса, религия или сексуална ориентация) и защитават индивидуалните права и лично достойнство на клиента.
4. Служителите на ЦИПО работят за повишаване на професионалната си компетентност, за обогатяване на знанията и уменията си, необходими за предоставяне на качествени услуги на клиентите.

5. ЦИПО спазва принципите на конфиденциалността. Личните данни на клиентите се предоставят само с тяхно съгласие на трети лица. Цялата информация относно работата с клиентите се съхранява така, че да няма достъп на трети лица до нея. Обсъжданията на случаите в екипа се правят след като всеки от членовете, участващ в обсъжданията, е подписал декларация за конфиденциалност. Информация относно клиентите и услугите, получавани от тях в Центъра се предоставят на трети страни в случаите, при които оповестяването на съответната информация се изисква по смисъла на държавно законодателство или политиките на организацията.
6. ЦИПО и неговите служители предоставят на клиентите проверена и достоверна информация като ясно посочват нейните източници.
7. ЦИПО и неговите служители използват инструменти за оценка, за които имат необходимата компетентност. Клиентите биват запознати с целта на оценяването (изследването), резултатите, които се очаква да бъдат получени и с начина, по който те ще се използват.
8. ЦИПО има право да откаже да приеме клиент, когато нивото на компетенциите му не е достатъчно за случая на клиента или има други фактори, които биха попречили на процеса (например предишни или настоящи отношения с клиента от личен характер или друг паралелен процес на консултиране с друг специалист от страна на клиента).

ВАЖНО!:

1. Посочените по-горе принципи са задължителни за спазване, но всеки ЦИПО може да допълни Етичния кодекс по свое усмотрение с клаузи, касаещи професионализма на служителите, личните взаимоотношения с клиентите, взаимодействието със специалисти извън Центъра, злоупотребата с влияние, принципите на супервизия и интервизия и др.

2. Етичният кодекс на ЦИПО следва да е утвърден от ръководителя на центъра и всеки служител да разполага с него.

3. Всеки служител на ЦИПО (без значение от вида на правната си обвързаност с центъра) е длъжен при подписването на договор с центъра да подпише декларация, че е запознат и ще спазва принципите и правилата за работа, заложиени в Етичния кодекс.

Образец на декларация!

Декларация за етичност

От, в
качеството ми на(посочва се длъжността или статута), към ЦИПО
....., гр.

ДЕКЛАРИРАМ, ЧЕ:

Съм запознат с Етичния кодекс на ЦИПО, връчен ми е екземпляр от него и се задължавам да го спазвам изцяло и безусловно.

Се задължавам да върна на ЦИПО всички документи, с които съм работил, при прекратяване на правните ми отношения с него и да не разпространявам под никаква форма лична информация за клиентите му, станала ми известна по повод работата.

Запознат съм, че при нарушаване на принципите на Етичния кодекс подлежа на дисциплинарна отговорност, ако нарушението не представлява по-тежко деяние.

Декларатор:

подпис

Дата :

АНКЕТНА КАРТА – Образец!

за удовлетвореност от качеството на услугата професионално ориентиране, предлагана от ЦИПО
.....

Уважаема госпожо,

Уважаеми господине,

Целта на настоящата анкета е да проучи Вашето мнение за качеството на услугата професионално ориентиране, получена в ЦИПО Както ще видите, във втората част от анкетната карта сме включили въпроси с възможност за избор на отговора, както и такъв, с отговор в свободна форма.

За нас е важно да отговорите на всеки един от тях, за да ни помогнете да оценим обективно до колко дейностите предлагани от нас са полезни за Вас!

Анкетната карта е анонимна. Отбележете с „X“ Вашия отговор. Резултатите от проучването ще се използват само в обобщен вид.

Предварително благодарим за отзивчивостта Ви!

I. Статистическа информация

1. Възраст:

15-18г.	19-24 г.	25-34 г.	35-44 г.	45-54 г.	55-64 г.	над 64 г.

2. Пол: ☐ Мъж ☐ Жена

3. Към коя от групите заети лица попадате?

Наето лице	Самонаето лице	Безработно лице	Друго /моля уточнете/

4. Достигната степен на образование:

Без достигната степен на образование	Начален и прогимназиален етап на основното образование	Средно образование /общо/	Средно образование /професионално/	Висше образование

5. Попадате ли в някоя от тези групи:

Хора с увреждания	Мигранти	Малцинства	Други хора в неравностойно положение, моля уточнете
		Роми	Други
			

II. Въпроси за удовлетвореност от качеството на услугата

1. Каква дейности за професионално ориентиране използвахте?

Вид дейност	
Информиране	☐
Консултиране	☐
Оценка на случай	☐
Психологическо подпомагане	☐
Активиране и мотивиране	☐
Застъпничество	☐
Групи за взаимопомощ	☐
Управление на таланта	☐
Менторство	☐
Други (моля уточнете)	☐

2. Определете до каква степен качеството на получената услуга отговори на очакванията Ви.

- ☐ получената услуга не отговори на очакванията ми;
- ☐ получената услуга отговори частично на очакванията ми;
- ☐ получената услуга отговори напълно на очакванията ми;
- ☐ получената услуга надхвърли очакванията ми.

3. Смятате ли, че предоставените от ЦИПО дейности за професионално ориентиране са полезни и адекватни за ситуацията на пазара на труда?

- ☐ да, напълно;
- ☐ по-скоро да;
- ☐ по-скоро не;
- ☐ не, изобщо.

4. Смятате ли, че тези дейности имат нужда да бъдат променени или доразвити?

- ☐ да;
- ☐ отчасти;
- ☐ не.

Ако сте посочили отговор „отчасти“ или „да“, моля, опишете по-долу своите препоръки за промяна и развитие на предлаганата услуга.

.....

.....

.....

5. Каква е Вашата комплексна оценка за обслужването в ЦИПО?

Напълно неудовлетворен							Напълно удовлетворен		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Благодарим ви, че попълнихте анкетата!

.....

(Име и номер на лицензията на ЦИПО, което издава удостоверението)

УДОСТОВЕРЕНИЕ №...../.....

НА

.....

(име, фамилия на лицето)

В уверение, че същото е използвало услуга по професионално ориентиране,
включваща следните дейности

Период:

Име на консултанта

Име на представляващия, печат