Професионална гимназия по железопътен транспорт „Христо Смирненски” гр. Карлово
4300 гр.Карлово, обл.Пловдив, ул.”Яне Сандански” №1; e-mail: info-1601361@edu.mon.bg;
Тел/факс: Директор 94663

УТВЪРЖДАВАМ:
Стефан Филчев:.....
Директор на ПГЖПТ „Христо Смирненски“,
гр.Карлово

ХАРТА НА КЛИЕНТА

Основната цел на настоящата Харта на клиента е да подобри достъпа и качеството на административните услуги, предлагани от ПГЖПТ “ Христо Смирненски “.

Предназначението на Хартата на клиента е да помогне на гражданите да се запознаят с функциите и видовете услуги, предлагани от ПГЖПТ “ Христо Смирненски “ , със своите права, за да изискват по-добро и качествено обслужване и зачитането им от служителите ПГЖПТ “ Христо Смирненски“.

Хартата на клиента на ПГЖПТ “ Христо Смирненски “ подпомага и работата на служителите в администрацията чрез ясното дефиниране на предоставяните услуги и ги насърчава към любезно и отзивчиво поведение към потребителите на административните услуги.

ПОЛУЧАВАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ

Всяко лице може да получи информация, спазвайки противоепидемичните мерки, чрез някой от следните начини:

1. На място в канцеларията на ПГЖПТ “ Христо Смирненски,,, адрес: гр. Карлово, ул. „Яне Сандански“ №1.
2. По телефон:
   тел: 0335 9 46 63;
   тел: 0877 848 783.
3. Чрез електронна поща – info-1601361@edu.mon.bg
4. Чрез интернет портал – https://pgjpt-karlovo.com

АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

№	Задължителна информация	Образователни услуги
1	Наименование на административната услуга	***Преместване на ученици в държавните и в общинските училища***
2	Правно основание за предоставянето на административната услуга/издаването на индивидуалния административен акт.	Закон за предучилищното и училищното образование – чл. 147 и чл. 148.
3	Орган, който предоставя	Директор на училището

административната услуга/издава индивидуалния административен акт.

Родителите/настойниците и/или ученика подават писмено заявление по образец на училището до директора на приемащото училище.
До три работни дни от получаване на заявлението директорът на училището потвърждава възможността за записването на ученика и уведомява писмено директора на училището, в което ученикът се е обучавал, за заявеното от родителя/настойника и/или ученика желание.

До пет работни дни от получаване на искането директорът на училището, в което се е обучавал ученикът, издава удостоверение за преместване и го предоставя на директора на приемащото училище заедно с копие на училищния учебен план и копие на личното образователно дело на ученика в първи и втори гимназиален етап.

Директорът на приемащото училище до три работни дни от получаване на удостоверението за преместване определя със заповед условията за приемане на ученика и информира родителя/настойника и/или ученика.

Родителят/настойникът и/или ученикът подписва декларация за информирано съгласие относно различията в учебния план в приемащото училище и необходимите приравнителни изпити, ако има такива.

В срок до три дни директорът на приемащото училище информира писмено директора на училището, от което идва ученикът, за неговото записване.

Процедура по предоставяне на административната услуга/издаване на индивидуалния административен акт, изисквания и необходими документи.

5	Начини на заявяване на услугата.	Родителите/настойниците и/или ученика подават писмено заявление по образец на училището до директора на приемащото училище лично или по пощата
6	Информация за предоставяне на услугата по електронен път	Чрез електронна поща – info-1601361@edu.mon.bg
7	Такси или цени	Не се дължат такси
8	Орган, осъществяващ контрол върху дейността на органа по предоставянето на услугата.	Регионално управление на образованието Министерство на образованието и науката
9	Ред, включително срокове за обжалване на действията на органа по предоставянето на услугата.	Отказът за записване се обжалва по реда на АПК
10	Електронен адрес за предложения във връзка с услугата.	https://pgjpt-karlovo.com
11	Начини на получаване на резултата от услугата.	Лично или чрез пълномощник

Наименование на административната услуга

1. **Издаване на диплома за средно образование**

- *Правно основание за предоставянето на административната услуга/издаването на индивидуалния административен акт* – Чл. 133, ал. 1 от Закона за предучилищното и училищното образование
- *Орган, който предоставя административната услуга/издава индивидуалния административен акт* – Директор на училището
- *Процедура по предоставяне на административната услуга/издаване на индивидуалния административен акт, изисквания и необходими документи*

Издаване на дипломата по реда на Наредба № 8/2016 г. за информацията и документите за системата на предучилищното и училищното образование:

– Диплома за средно образование се издава на всички ученици, придобили средно образоване

- *Дипломата се издава на бланка и се подпечатва в съответствие изискванията на Приложение № 4 от Наредба № 8/2016 г.*

– Дипломата се регистрира в съответната регистрационна книга съгласно приложение № 2 от Наредба № 8/2016 г.

– След регистрирането дипломата се въвеждат като основни данни и сканирани изображения в Регистъра за документите за завършено основно образование, средно образование и/или придобита степен на професионална квалификация,

- *Начини на заявяване на услугата* – За предоставяне на услугата не е необходимо заявяване. Диплома се издава на всички ученици, придобили средно образование.
- *Информация за предоставяне на услугата по електронен път: ниво на предоставяне на услугата и интернет адрес, на който се предоставя* – Услугата не се предоставя по електронен път
- *Срок на действие на документа/индивидуалния административен акт* – Безсрочен
- *Такси или цени* – Не се дължат
- *Орган, осъществяващ контрол върху дейността на органа по предоставянето на услугата*
  1. Регионално управление на образованието
  2. Министерство на образованието и науката
- *Ред, включително срокове за обжалване на действията на органа по предоставянето на услугата* – Отказът за издаване на диплома се обжалва по реда на АПК пред Административния съд
- *Електронен адрес за предложения във връзка с услугата – https://pgjpt-karlovo.com*
- *Начини на получаване на резултата от услугата* – Готовите дипломи се получават на място в училището лично или чрез упълномощено лице срещу полагане на подпис.

2. Издаване на удостоверения за валидиране на компетентности в съответствие с изискванията за завършване на клас, етап или основна степен на образование.

Заявление за валидиране

- *Правно основание за предоставянето на административната услуга/издаването на индивидуалния административен акт.*

  Закон за предучилищното и училищното образование;

Наредба 11 от 01.09.2016 г. за оценяване на резултатите от обучението на учениците (от чл.123 до чл.128 вкл.).

- *Орган, който предоставя административната услуга/издава индивидуалния административен акт.*

Директорът на училището

- *Процедура по предоставяне на административната услуга/издаване на индивидуалния административен акт, изисквания и необходими документи.*

За валидиране на компетентности се подава заявление до директора на училището, към което се прилага документ за завършен предходен клас или етап. Заявлението се подава лично или от упълномощено лице на място в сградата на училището. Удостоверение се издава на всички лица, доказали компетентности в съответствие с изискванията за завършване на клас, начален, прогимназиален или първи гимназиален етап или основна степен на образование и има удостоверителен характер.

- *Начини на заявяване на услугата.*

Заявление за валидиране на компетентности по образец (може да бъде изтеглено от интернет страницата на училището, както и да бъде получено на място) и **коректно попълнено с точно вписани данни** се подава **на място** в училището.

- *Информация за предоставяне на услугата по електронен път: ниво на предоставяне на услугата и интернет адрес, на който се предоставя.*

Не се предоставя по електронен път

- *Срок на действие на документа/индивидуалния административен акт.*

Безсрочен

- *Такси или цени* – Такси за валидиране на компетентности, придобити чрез неформално обучение и информално учене се събират съгласно чл. 7 от Тарифа за таксите, които се събират в системата на предучилищното и училищното образование

- *Орган, осъществяващ контрол върху дейността на органа по предоставянето на услугата. Регионалното управление на образованието*

Министерство на образованието е науката

- *Ред, включително срокове за обжалване на действията на органа по предоставянето на услугата.*

Отказът се обжалва по реда на Административнопроцесуалния кодекс пред Административен съд

- Електронен адрес за предложения във връзка с услугата: https://pgjpt-karlovo.com
- Начини на получаване на резултата от услугата

След успешно полагане на всички изпити на лицата се издава Удостоверение за валидиране.

Лично/чрез упълномощено лице

3. Издаване на служебна бележка за подадено заявление за допускане до държавни зрелостни изпити

Бланка на заявление за допускане до ДЗИ

- *Правно основание за предоставянето на административната услуга/издаването на индивидуалния административен акт.*

Наредба № 11 от 01.09.2016 г. за оценяване на резултатите от обучението на учениците (чл. 84, т. 6 и т. в)

- *Орган, който предоставя административната услуга/издава индивидуалния административен акт*

Директорът на училището

- *Процедура по предоставяне на административната услуга/издаване на индивидуалния административен акт, изисквания и необходими документи.*

Учениците от последния гимназиален клас, които желаят да бъдат допуснати до държавни зрелостни изпити, подават заявление по образец, утвърден със заповед на министъра на образованието и науката, до директора на училището.

- *Образци на формуляри, които се попълват за предоставянето на административната услуга.*

Утвърждават се ежегодно от министъра на образованието и науката.

- *Начини на заявяване на услугата.*

Лично

- *Информация за предоставяне на услугата по електронен път.*

Услугата не се предоставя по електронен път.

- *Срок на действие на документа/индивидуалния административен акт.*

За съответната сесия на държавните зрелостни изпити

- *Такси или цени* – Не се дължат
- *Орган, осъществяващ контрол върху дейността на органа по предоставянето на услугата.*
  1. Регионалното управление на образованието
  2. Министерството на образованието е науката
- *Ред, включително срокове за обжалване на действията на органа по предоставянето на услугата.* – Отказът се обжалва по реда на Административнопроцесуалния кодекс пред Административен съд

- *Електронен адрес за предложения във връзка с услугата.*

https://pgjpt-karlovo.com

Начини на получаване на резултата от услугата

Лично/от родител/настойник на ученика/чрез упълномощено лице

4. Издаване на служебна бележка за допускане до държавни зрелостни изпити

Издава се на място в училище по образец от софтуера за ДЗИ.

- *Правно основание за предоставянето на административната услуга/издаването на индивидуалния административен акт.*

Наредба № 11 от 01.09.2016 г. за оценяване на резултатите от обучението на учениците (чл. 101)

- *Орган, който предоставя административната услуга/издава индивидуалния административен акт.*

Директора на училището

- *Процедура по предоставяне на административната услуга/издаване на индивидуалния административен акт, изисквания и необходими документи.*

Допуснатите до полагане на държавни зрелостни изпити зрелостници получават служебна бележка за допускане до държавни зрелостни изпити.

- *Образци на формуляри, които се попълват за предоставянето на административната услуга.*

Утвърждават се ежегодно от министъра на образованието и науката.

- *Начини на заявяване на услугата.* – Лично
- *Информация за предоставяне на услугата по електронен път* – Услугата не се предоставя по електронен път.
- *Срок на действие на документа/индивидуалния административен акт* – За съответната сесия на държавните зрелостни изпити

Такси или цени – Не се дължат

- *Орган, осъществяващ контрол върху дейността на органа по предоставянето на услугата.*

  Регионалното управление на образованието

Министерството на образованието е науката

- *Ред, включително срокове за обжалване на действията на органа по предоставянето на услугата.*

  Отказът за издаване се обжалва по реда на АПК

- *Електронен адрес за предложения във връзка с услугата.*
  https://pgjpt-karlovo.com
- *Начини на получаване на резултата от услугата*

Лично/от родител/настойник на ученика/чрез упълномощено лице

5. Издаване на дубликат на документ за завършен клас, етап или степен на образование – удостоверения, свидетелства, дипломи

- *Правно основание за предоставянето на административната услуга/издаването на индивидуалния административен акт.*
- чл. 45 от Наредба № 8/2016 г. за информацията и документите за системата на предучилищното и училищното образование

  Орган, който предоставя административната услуга/издава индивидуалния административен акт.

Директор на институцията

- *Звено за административно обслужване, приемащо документите и предоставящо информация за хода на преписката, адрес, адрес на електронната поща, телефони за връзка, работно време.*
- Администрация на съответната институция

  Процедура по предоставяне на административната услуга/издаване на индивидуалния административен акт, изисквания и необходими документи.

Подаване на заявление в институцията, в която е проведено обучението. В случай че институцията, издала оригиналния документ, е закрита, заинтересованото лице подава заявление до институцията, където се съхранява задължителната документация.

Документи: Заявление, актуална снимка – 2 бр., документ за промяна на имената

Издаване на дубликата по реда на Наредба № 8/2016 г.:

– Дубликатът се издава при наличие на документация, от която е видно, че оригиналният документ е издаден. При унищожена училищна документация дубликати на документи могат да се издават въз основа на данните от Регистъра на дипломи и свидетелства за завършено основно и средно образование и придобита степен на професионална квалификация, който се поддържа от Министерството на образованието и науката за документи, издадени след 1 януари 2007 г.

– Дубликатът се издава на бланка и се подпечатва в съответствие изискванията на Приложение № 4 от Наредба № 8/2016 г.

– Дубликатът се регистрира в съответната регистрационна книга съгласно приложение № 2 от Наредба № 8.

– След регистрирането им дубликатите, които са обект на Регистъра за документите за завършено основно образование, средно образование и/или придобита степен на професионална квалификация, се въвеждат в него като основни данни и сканирани изображения.

- *Начини на заявяване на услугата.*

Заявление за издаване на дубликат се подава лично или чрез пълномощник

- *Информация за предоставяне на услугата по електронен път*

Услугата не се предоставя по електронен път

- *Срок на действие на документа/индивидуалния административен акт.*
  Безсрочно
- *Такси или цени.*
  Не се дължат
- *Орган, осъществяващ контрол върху дейността на органа по предоставянето на услугата.*

1. Регионално управление на образованието – за детски градини, училища и професионалните колежи
2. Министерство на образованието и науката – за частните професионални колежи
3. Национална агенция за професионално образование и обучение – центрове за професионално обучение

- *Ред, включително срокове за обжалване на действията на органа по предоставянето на услугата.*

Отказът за издаване на дубликат се обжалва по реда на АПК пред Административния съд

- *Електронен адрес за предложения във връзка с услугата: https://pgjpt-karlovo.com*

6. Издаване на Удостоверения за професионално обучение и Свидетелства за професионална квалификация

- *Правно основание за предоставянето на административната услуга/издаването на индивидуалния административен акт.*

Чл. 38 и чл. 39 от Закона за професионалното образование и обучение

- *Орган, който предоставя административната услуга/издава индивидуалния административен акт.*

Професионалните гимназии; училищата по изкуствата; спортните училища; духовните училища – когато осигуряват професионална подготовка в професионално направление „Религия“; училищата в местата за лишаване от свобода; специалните училища – възпитателни училища интернати и социално-педагогически интернати; обединените училища; средните училища; профилираните гимназии; вечерните училища; специалните училища – за обучение и подкрепа на ученици със сензорни увреждания, в отделни паралелки в тях; професионалните колежи; центровете за професионално обучение;

- *Процедура по предоставяне на административната услуга/издаване на индивидуалния административен акт, изисквания и необходими документи.*

Издаване на Удостоверение за професионално обучение, Свидетелство за професионална квалификация и Свидетелство за правоспособност по реда на Наредба № 8 от 11.08.2016 г. за информацията и документите за системата на предучилищното и училищното образование:

- Удостоверение за професионално обучение се издава за удостоверяване на завършено професионално обучение, и на всички обучаеми след успешно положен изпит за придобиване на квалификация по част от професията, за актуализиране или за разширяване на професионалната квалификация.
- Свидетелство за професионална квалификация се издават на всички обучаеми след успешно положен държавен изпит за придобиване на професионална квалификация.
- Свидетелство за правоспособност се издават по условия и ред определени с наредби на министъра на образованието и науката, освен ако в закон не е предвидено друго.
- Удостоверение за професионално обучение, Свидетелство за професионална квалификация и Свидетелство за правоспособност се издават на бланка и се подпечатват в съответствие изискванията на Приложение № 4 от Наредба № 8.

- Удостоверение за професионално обучение, Свидетелство за професионална квалификация и Свидетелство за правоспособност се регистрират в съответната регистрационна книга съгласно приложение № 2 от Наредба № 8.
- След регистрирането Удостоверението за професионално обучение, Свидетелството за професионална квалификация и Свидетелството за правоспособност се въвеждат като основни данни и сканирани изображения в Регистъра на документите за завършено основно образование, средно образование и/или придобита степен на професионална квалификация

- *Начини на заявяване на услугата.*

За издаване на **Удостоверения за професионално обучение и Свидетелства за професионална квалификация** не е необходимо заявяване.

- *Информация за предоставяне на услугата по електронен път*

Услугата не се предоставя по електронен път

- *Срок на действие на документа/индивидуалния административен акт.*

Безсрочен

- *Такси или цени, основание за тяхното определяне и начини на плащане.*

Не се дължат

- *Орган, осъществяващ контрол върху дейността на органа по предоставянето на услугата.*

1. Регионално управление на образованието
2. Националната агенция за професионално образование и обучение
3. Министерството на образованието и науката

- *Ред, включително срокове за обжалване на действията на органа по предоставянето на услугата.*

Отказът за издаване на Удостоверение за професионално обучение, Свидетелство за професионална квалификация и Свидетелство за правоспособност се обжалват по реда на АПК пред Административния съд

- *Електронен адрес за предложения във връзка с услугата*

https://pgjpt-karlovo.com

- *Начини на получаване на резултата от услугата.*

Лично или чрез упълномощено лице

ЗАДЪЛЖИТЕЛНИ СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ПГЖПТ " ХРИСТО СМИРНЕНСКИ" ГР. КАРЛОВО

Административното обслужване в ПГЖПТ " Христо Смирненски" – Карлово се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество:

1. При водене на телефонни разговори служителите на ПГЖПТ " Христо Смирненски" – Карлово задължително се представят;
2. Срокът за отговор на запитвания, сигнали и жалби постъпили в канцеларията, пощата и по електронната поща, е до 14 дни, освен ако в нормативен акт или резолюция на директора не е определен друг срок;
3. 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 ЗАС .

4. В служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, се осигуряват места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора в неравностойно положение.
5. Заявяване на административните услуги, предлагани от ПГЖПТ " Христо Смирненски" – Карлово устно, което се отразява в протокол.
6. Заявяване на административна услуга и получаване на документи чрез лицензиран пощенски оператор или чрез комбинация от форми.
7. Документи, налични в ПГЖПТ " Христо Смирненски" – Карлово, се изискват служебно.

АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ПГЖПТ „ХРИСТО СМИРНЕНСКИ" – КАРЛОВО СЕ ОСЪЩЕСТВЯВА ПРИ ПРИЛАГАНЕ НА:

1. Конституция на Република България;
2. Закон за администрацията;
3. Административнопроцесуален кодекс;
4. Закон за предучилищното и училищното образование и подзаконовите актове по прилагането му;
5. Закон за достъп до обществена информация;
6. Закон за защита на личните данни;
7. Закон за защита срещу дискриминацията;
8. Закон за защита на класифицираната информация;
9. Кодекс за поведение на служителите в държавната администрация;
10. Други нормативни актове, касаещи дейността на ПГЖПТ " Христо Смирненски" – Карлово и предоставяните административни услуги.

Професионална гимназия по железопътен транспорт „Христо Смирненски" гр. Карлово
4300 гр.Карлово, обл.Пловдив, ул."Яне Сандански" №1;
e-mail: info1601361@edu.mon.bg. pgiptkarlovo@abv.bg;
Тел./факс:0335 94663

ЗАПОВЕД

РД-06-1096/14.09.2026

На основание чл.259, ал.1 от Закона за предучилищното и училищното образование и във връзка с чл.31, ал1,т.6 от Наредба 15 от 22 юли 2019 г за статута и професионалното развитие на учители, директори и други педагогически специалисти

УТВЪРЖДАВАМ

Актуализирана е **Харта на клиента** на Професионална гимназия по железопътен транспорт „Христо Смирненски" – гр. Карлово.

Представените дейности да бъдат изпълнявани от определените отговорни лица/ комисия в планираните срокове.

Хартиен носител да се съхранява в класьор „ Училищна документация" кабинета на ЗДУПД на Професионална гимназия по железопътен транспорт „Христо Смирненски".

Настоящата заповед а се сведе до знанието на педагогически и непедагогически специалисти в училището срещу подпис за сведение и изпълнение.

Директор:.....
Стефан Янчев