



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората



НАЦИД

НАЦИОНАЛЕН ЦЕНТЪР ЗА ИНФОРМАЦИЯ И ДОКУМЕНТАЦИЯ



ХАРТА НА КЛИЕНТА

ЗА НАС

Националният център за информация и документация е юридическо лице на бюджетна издръжка към министъра на образованието и науката и осъществява своята дейност съгласно Правилника за устройството и дейността на НАЦИД и законите в Република България.

НАЦИД събира, съхранява, обработва и разпространява информация и документация за постиженията в образованието и науката, като подготвя продукти в печатна и/или електронна форма.

НАЦИД е Национален информационен център за академично признаване и мобилност по смисъла на чл. IX.2 от Конвенцията за признаване на квалификациите, отнасящи се до висшето образование в Европейския регион.

НАЦИД организира процедурата по признаване на придобито висше образование в чуждестранни висши училища с цел улесняване на достъпа до пазара на труда, както и за други цели, когато заявителят има правен интерес.

НАЦИД издава удостоверения за придобита професионална квалификация по нерегулирана професия на територията на Република България, необходими за достъп или за упражняване на регулирана професия на територията на друга държава.

НАЦИД извършва библиотечно-информационно обслужване на базата на собствени и чуждестранни ресурси.

НАЦИД създава и поддържа национален фонд и електронна база данни за защитените дисертационни трудове и списък на хабилитираните лица в Република България.

НАЦИД организира и извършва дейностите по издаване на удостоверение APOSTILLE на образователни и удостоверителни документи, издавани от висшите училища, от институциите в системата на предучилищното и училищното образование и от Министерството на образованието и науката и неговите звена.

НАЦИД води и поддържа регистъра за научната дейност в Република България по чл. 76 от Закона за насърчаване на научните изследвания и координира дейността на националния регистър с европейската мрежа на научни регистри – ЕУРОКРИС.

Хартата на клиента е документ – писмено изразена воля и желание за сътрудничество с всички клиенти, който запознава гражданите с предоставяните административни услуги от Националния център за информация и документация.

НАШАТА СТРАТЕГИЧЕСКА ЦЕЛ

НАЦИД поставя като приоритет в работата си постигането на максимална степен на удовлетвореност на обществото от предоставянето на качествени услуги по отзивчив, прозрачен и ефективен начин в контекста на по-широката реформа в държавната администрация. За тази цел ние се стремим всяка една наша дейност да се базира на:

- ❖ Ориентираност към гражданите и бизнеса
- ❖ Познаване на потребителя
- ❖ Откритост и прозрачност
- ❖ Ефективност и ефикасност
- ❖ Надеждност и предсказуемост
- ❖ Партньорство

КАКВИ ПРИНЦИПИ ЩЕ СПАЗВАМЕ ПРИ ПРЕДОСТАВЯНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

- ❖ Законност при търсене и получаване на административната услуга;
- ❖ Осигуряване на еднакви условия при предоставяне на услугите;
- ❖ Своевременност, безпристрастност и добронамереност при предоставянето на услугите;
- ❖ Откритост, достоверност и пълнота на услугите;
- ❖ Защита правото на информация;
- ❖ Защита на личната информация;
- ❖ Защита правото на справедливо признаване на дипломи, квалификации и свободата на упражняване на професии в други страни и свободното движение на хора;
- ❖ Недопускане на дискриминация;
- ❖ Недопускане на конфликт на интереси.
- ❖ Гарантиране, че политиката по качество:
 - a) е подходяща за целите на центъра;
 - b) съдържа ангажимента за удовлетворяване на изискванията и за непрекъснато подобряване на ефикасността на системата за управление на качеството;
 - c) представя рамка за създаване и преглед на целите по качеството;
 - d) е разгласена и разбрана в организацията;
 - e) се преглежда за постоянната ѝ адекватност.

КАКВО ПРЕДЛАГАМЕ

Административните услуги, предоставяни от Националния център за информация и документация, са изброени подробно в Приложение № 1 към настоящата Харта.

КАКВИ СА ОТГОВОРНОСТИТЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТ НАЦИД КЪМ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Отговорностите на служителите са регламентирани в Етичния кодекс за поведение на служителите и включват следните задължения:

- ❖ да не допускат да се нарушават правата Ви и да се ръководят от принципа на равнопоставеност в работата си;
- ❖ да се отнасят с внимание и уважение към Вас, да зачитат личното Ви достойнство;
- ❖ да разглеждат добронамерено всяко искане от Ваша страна;
- ❖ да бъдат честни и отзивчиви;
- ❖ да Ви обслужват компетентно и на високо професионално ниво;
- ❖ да създават благоприятна обстановка за обслужване;
- ❖ да спазват правилата на конфиденциалност;
- ❖ при възникнал проблем да Ви уведомят за причините, довели до това, и за крайния срок, в който можете да получите услугата.

КАКВИ СА ВАШИТЕ ОТГОВОРНОСТИ КЪМ СЛУЖИТЕЛИТЕ НА НАЦИД

- ❖ да гледате на административното обслужване като на един непрекъснат процес на подобрения, за чийто успех и двете страни са еднакво важни;
- ❖ да представяте пълна и точна информация, като прилагате заявления – съдържащи реквизитите и съответните изискуеми от закона приложения;
- ❖ да уважавате служителите от НАЦИД при предоставяне на търсената от Вас услуга като не допускате обиди, заплахи или други действия на саморазправа.
- ❖ да уведомявате за всяка промяна на обстоятелствата, отнасяща се до Вас или други лица, свързани с исканата услуга;
- ❖ да посочвате точния си адрес и телефон за връзка
- ❖ да отправяте Вашите предложения, сигнали, жалби и молби по законоустановения ред;
- ❖ да изразявате Вашето мнение чрез попълване на анкетни карти, дадени в Приложения № 2, 3 и 4.

АКО НЕ СТЕ ДОВОЛНИ

Вие може да подадете устно или писмено жалба, сигнал, молба до Изпълнителния директор на Националния център за информация и документация, ако сте недоволен от обслужването на служител в администрацията на НАЦИД.

Всички останали възражения или обжалвания във връзка с предоставяните от нас услуги, следва да направите в рамките на предвидените нормативни разпоредби.

КЪДЕ МОЖЕ ДА НИ НАМЕРИТЕ

❖ Адрес:

Национален център за информация и документация
гр. София, п.к. 1125, бул. „Г.М. Димитров” № 52А и 50

❖ Телефон:

0700 44 849 – г-жа Светла Стаменова и г-жа Янка Идакиева
02/ 817 38 24 – г-жа Адриана Хаджиева
02/ 817 38 49 – г-жа Светла Стаменова
02/ 817 38 35 – г-жа Янка Идакиева
02/ 817 38 31 – г-жа Даниела Йосифова
02/ 817 38 36 – г-жа София Панкова

На горните телефони можете да получите и подробна информация за адресите и телефоните за контакти на всички служители

❖ Електронна поща:

nacid@nacid.bg

❖ Интернет страница:

www.nacid.bg

❖ Приемно време за граждани:

всеки работен ден от 08.00 ч. до 18.30 ч.

ДОПЪЛНИТЕЛНА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ХАРТАТА

Хартата е утвърдена от изпълнителния директор на Националния център за информация и документация – Ваня Грашкина със Заповед № РД-20-53/23.10.2012 г. и е изменена със Заповеди №№ РД-20-84/21.12.2013 г., РД-20-18/23.03.2015 г., РД-19-68/23.12.2016 г., РД-19-10/12.02.2018 г. и РД-19-45/17.07.2018 г. Хартата е публикувана в Интернет страницата на Националния център за информация и документация: www.nacid.bg.

Размерите на таксите и цените на административните услуги и продукти, посочени в Хартата, са публикувани в Интернет страницата на Националния център за информация и документация: www.nacid.bg.

Настоящата харта ще се осъвременява периодично, съобразно настъпили устройствени изменения и допълнения в дейността на Националния център за информация и документация и в отговор на изискванията на клиентите ни.

Настоящата харта ще се осъвременява периодично, съобразно настъпили устройствени изменения и допълнения в дейността на Националния център за информация и документация и в отговор на изискванията на клиентите ни.

Приложение № 1

**СПИСЪК НА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ, КОИТО
НАЦИОНАЛНИЯТ ЦЕНТЪР ЗА ИНФОРМАЦИЯ И ДОКУМЕНТАЦИЯ
ИЗВЪРШВА:**

1. Издаване на служебни бележки за завършени научно изследователски проекти
2. Издаване на служебна бележка за депозиран научен ръкопис
3. Издаване на служебна бележка за защитен дисертационен труд
4. Издаване на служебна бележка за заета академична длъжност
5. Изготвяне на справка за цитирания на публикации
6. Изготвяне на аналитични информационни продукти
7. Изготвяне на справка за импакт фактор на научни периодични издания
8. Изготвяне на библиографска справка чрез достъп до чужди бази данни и други интернет ресурси
9. Доставка на документи в печатна и електронна форма по междубиблиотечно заемане от страната и чужбина
10. Предоставяне на копия на документи от фондовете на Националния център за информация и документация
11. Издаване на удостоверение за признаване на образователно-квалификационни степени на висше образование, придобито в чуждестранни висши училища
12. Издаване на удостоверение за професионална квалификация по нерегулирана професия, придобита на територията на Република България, необходимо за достъп или за упражняване на регулирана професия на територията на друга държава
13. Проверка на академичния статут на чуждестранни висши училища
14. Проверка на автентичността на дипломи и документи за висше образование от чуждестранни висши училища
15. Изготвяне на препоръка за признаване на висше образование, придобито в чуждестранни висши училища
16. Изготвяне на библиографска справка чрез търсене в базите данни и електронни каталози на НАЦИД
17. Издаване на удостоверение APOSTILLE на образователни и удостоверителни документи, издавани от институциите в системата на предучилищното и училищното образование

18. Издаване на удостоверение APOSTILLE на образователни и удостоверителни документи, издавани от висшите училища и научните организации в Република България
19. Издаване на удостоверение APOSTILLE на удостоверение за професионална квалификация по нерегулирана професия, придобита на територията на Република България, необходимо за достъп или за упражняване на регулирана професия на територията на друга държава
20. Издаване на удостоверение APOSTILLE на удостоверение за ползване правата на завършили образователно-квалификационни степени на граждани, придобили полувисше и висше образование до 27.12.1995 г. и висше образование на образователно-квалификационна степен „специалист по...” в страната
21. Издаване на удостоверение за вписване в Регистъра на научната дейност в Република България
22. Издаване на удостоверение УП-2 за брутно трудово възнаграждение или доход
23. Издаване на удостоверение УП-3 за осигурителен (трудов) стаж
24. Предоставяне на обществена информация по Закона за достъп до обществена информация
25. Уточняване на разлики между издадено удостоверение за осигурителен доход (УП2) и данни за осигуреното лице от информационната система на НОИ
26. Издаване на дубликат на удостоверение за признаване на образователно-квалификационни степени на висше образование, придобито в чуждестранни висши училища
27. Издаване на дубликат на удостоверение за професионална квалификация по нерегулирана професия, придобита на територията на Република България, необходимо за достъп или за упражняване на регулирана професия на територията на друга държава
28. Издаване на удостоверение за изгубена, унищожена, повредена или станала негодна за употреба диплома за научна степен или свидетелство за научно звание, издадени по реда на Закона за научните степени и научните звания (отменен 2010 г.)
29. Издаване на удостоверение за признаване на образователно-научна/научна степен, придобита в чуждестранно висше училище / научна организация

АНКЕТНА КАРТА

А. ИЗПОЛЗВАНЕ НА УСЛУГИ

Моля отбележете с X	Да	Не
Досега използвали ли сте услугите на нашата администрация?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

В. КАЧЕСТВО НА ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА ИНФОРМАЦИЯ

Моля отбележете с X по един отговор във всеки ред	Съгласен съм	Колебая се	Не съм съгласен	Не знам
1. Лесно се намира информация за нашата администрация и нейните услуги	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Лесно се намира информация за начина на достъп до услугите	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
3. Писмената информация (табели, брошури, писма, формуляри) е:				
- ясна / лесно разбираема	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
- точна	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
- пълна	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
4. Устните обяснения, които дават служителите са:				
- ясни / лесно разбираеми	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
- точни	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
- пълни	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>

С. КАНАЛИ ЗА ДОСТЪП ДО ИНФОРМАЦИЯ

	В тази колона, моля отбележете с X <u>само един отговор</u>	В тази колона, моля отбележете с X <u>толкова</u> <u>отговора, колкото желаете</u>
	Първоначално научих за вашата администрация и нейните услуги от ...	В бъдеще бих искал/а да получавам такава информация от ...
1. Телевизия	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Радио	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Вестници / списания	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Афиши / плакати	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Информационно табло	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Брошури / листовки	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Роднини / приятели / познати	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Нормативни документи	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Д. ОТНОШЕНИЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ КЪМ КЛИЕНТИТЕ

Моля отбележете с X по един отговор <u>във всеки ред</u>	Съгласен съм	Колебая се	Не съм съгласен	Не знам
1. Служителите се държат с клиентите вежливо и с уважение	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
2. Служителите се отнасят с мен по същия начин, както с останалите клиенти	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
3. Служителите разбират моя проблем / моето запитване	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>

Е. ПРИОРИТЕТИ ЗА ПОДОБРЕНИЯ

Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене?

Моля отбележете с **X**
само един отговор

1. Качеството на предоставяната информация (бързина, яснота, точност, пълнота)

2. Отношението на служителите към клиентите

3. Знанията и уменията на служителите

4. Друго, моля уточнете

Ф. ЗА САМИТЕ ВАС

Моля отбележете с **X** по един отговор на всеки въпрос

	мъж	жена		
1. Вие сте?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
2. На колко години сте?	под 25г. <input type="checkbox"/>	от 25 до 40г. <input type="checkbox"/>	от 41 до 55г. <input type="checkbox"/>	над 55г. <input type="checkbox"/>
3. С какво образование сте?				
▪ без <input type="checkbox"/>	▪ основно <input type="checkbox"/>	▪ полувисше / висше <input type="checkbox"/>		
▪ начално <input type="checkbox"/>	▪ средно <input type="checkbox"/>	▪ друго, моля уточнете <input type="checkbox"/>		
4. Към коя от следните групи се причислявате?				
▪ работодател <input type="checkbox"/>	▪ пенсионер <input type="checkbox"/>			
▪ работещ <input type="checkbox"/>	▪ учащ <input type="checkbox"/>			
▪ безработен и търсещ работа <input type="checkbox"/>	▪ друго, моля уточнете <input type="checkbox"/>			

БЛАГОДАРИМ ВИ ЗА УЧАСТИЕТО В АНКЕТАТА!

АНКЕТА

ЗА ПРОУЧВАНЕ НА ОБЩЕСТВЕНОТО МНЕНИЕ ОТНОСНО КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ И ИНФОРМАЦИОННИ УСЛУГИ ПО АКАДЕМИЧНО ПРИЗНАВАНЕ НА ОКС И ПРОФЕСИОНАЛНИ КВАЛИФИКАЦИИ

Уважаеми дами и господа,

В изпълнение на проект „Оптимизация, интеграция и въвеждане на електронно управление на административните и информационните услуги по признаването на дипломи за висше образование и професионални квалификации, придобити в страните от Европейския регион и трети страни” в изпълнение на договор за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по ОПАК № А09-31-135С/12.06.2009 г., водени от желанието си да предоставяме все по-качествено обслужване, за нас е важно Вашето мнение по въпроса.

Настоящата анкета е анонимна и данните от нея ще бъдат използвани единствено за статистически цели за набелязване на мерки за повишаване качеството на административните услуги. Ако желаете да допринесете за подобряване на обслужването, моля отговорете на следните въпроси:

1. Пол

- a. Жена
b. Мъж

2. Възрастова група:

- a. Под 20
b. 20-25
c. 26-35
d. Над 35

3. Гражданство:

- a. българско/двойно
b. друго:

4. Във връзка с какво се обърнахте към НАЦИД:
/Може да посочите повече от един отговор/
- a. Признание на образователно-квалификационна степен (ОКС)
 - b. Информация относно професионална квалификация/ регулирана професия
 - c. Молба/жалба по решение на компетентен орган
 - d. Служебна бележка
 - e. Друго:
5. Придобито образование:
- a. Основно
 - b. Средно
 - c. Бакалавър
 - d. Магистър
 - e. Друго:
6. Придобита квалификация/ професия:
.....
7. ОКС/професионална квалификация, която желаете да бъде призната:
.....
8. Седалище на институцията, присъдила ОКС/ квалификацията:
.....
9. В коя държава е проведено обучението:
10. Съответстват ли признатата ОКС, специалност, професионална квалификация на Вашите предварителни очаквания?
- a. Да, напълно
 - b. Частично:
 - c. Не съответстват
11. Каква е причината да заявите признание на ОКС/професионална квалификация:
/Може да посочите повече от един отговор/
- a. Продължаване на образованието (моля посочете коя):
.....
 - b. За упражняване на професия/по изискване на работодател
 - c. Друга причина:

12. В коя държава имате намерение да продължите образованието си/ да упражнявате професията си:

- a. България;
- b. Държава от Европейски съюз:
- c. Трета страна:

13. Как научихте за реда, по който се извършва признаването:

/Може да посочите повече от един отговор/

- a. Насочиха ме от организацията, която изисква признаването;
- b. Потърсих в Интернет;
- c. Обърнах се към адвокат;
- d. Обърнах се към агенция за преводи и легализации;
- e. Друго:

14. Как се справихте с попълването на заявлението:

- a. Лесно, попълних го самостоятелно;
- b. Беше ми необходима професионална помощ (адвокат, агенция);
- c. Помогнаха ми на място, в НАЦИД;

15. Получихте ли компетентна информация от служителите на НАЦИД в отговор на Ваши запитвания преди подаване на заявлението?

- a. Да
- b. Не (моля уточнете):

16. Колко време чакахте, за да бъде прието заявлението Ви:

- a. Под 10 мин.
- b. Под 20 мин.
- c. Повече (моля посочете колко):

17. Колко пъти посетихте НАЦИД (за подаване на допълнителни документи, проверки, уточнения и т.н.):

18. По какъв начин се информирахте за статуса на вашето заявление:

- a. Посещение на място
- b. По интернет чрез регистъра на легализираните дипломи за признаване на образователна степен на завършилите в чужбина
- c. По телефона
- d. По друг начин (моля опишете):

19. Колко време отне целия процес на признаване/ издаване на необходимия Ви документ (седмици/ месеци):

- a. До 1 месец.
- b. Между 1 и 2 месеца
- c. Повече (моля посочете колко):

20. Моля посочете вашата оценка за качеството на административната услуга по признаване на Вашата диплома/професионална квалификация:

- a. Отлично
- b. Добро
- c. Задоволително
- d. Лошо

21. Каква държавна такса смятате за разумно/справедливо да се заплаща за извършването на административната услуга по признаване на Вашата ОКС:

- a. До 50 лв
- b. Между 50 и 100 лв
- c. Над 100 лв

22. Моля дайте препоръки за подобряване на обслужването във връзка с признаване на дипломи и професионални квалификации:

.....

.....

.....

АНКЕТА

ЗА ПРОУЧВАНЕ НА ОБЩЕСТВЕНОТО МНЕНИЕ ОТНОСНО КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ И ИНФОРМАЦИОННИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ НАЦИОНАЛЕН ЦЕНТЪР ЗА ИНФОРМАЦИЯ И ДОКУМЕНТИ (НАЦИД)

В изпълнение на проект „Разработване на процедура и стандарти и въвеждане на електронно управление при издаване на удостоверения за придобита професионална квалификация на територията на Република България по нерегулирани професии” в изпълнение на договор за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по ОПАК № А11-31-2/01.02.2012 г, водени от желанието си да предоставяме все по-качествено обслужване, за нас е важно Вашето мнение по темата за качеството на административните и информационни услуги, предлагани от НАЦИД във връзка с издаването на удостоверения за придобита професионална квалификация на територията на Република България по нерегулирани професии.

Проучването има за цел да осигури на НАЦИД информация, която да подпомогне за по-добро обслужване на потребителите на административни услуги. То има за цел да даде възможност на Вас, потребителите, да споделите как се справяме и как да подобрим качеството на нашите услуги.

Настоящата анкета е анонимна и данните от нея ще бъдат използвани единствено за статистически цели за набелязване на мерки за повишаване на качеството на предлаганите от НАЦИД административни услуги.

Ние ценим Вашето мнение относно услугите ни, ако желаете да допринесете за подобряване на обслужването, молим да отговорите на следните въпроси:

1. Колко често сте използвали услугата, предоставяна от НАЦИД по издаване на удостоверения за придобита професионална квалификация на територията на Република България по нерегулирани професии:

- За първи път;
- Регулярно;
- При необходимост.

2. Използвам услугата:

- По изискване на друга организация;
- По собствен избор.

3. Как научихте за реда, по който се извършва признаването за придобита професионална квалификация:

- Насочиха ме от организацията, която изисква удостоверението;
- Потърсих в Интернет;
- От познати;
- От адвокат;
- Друго

4. Срегнахте ли някой от изброените проблеми, докато получаваште услугата (възможно е да посочите повече от един отговор):

- Не можах да намеря информация за услугата;
- Прехвърляха ме от един служител на друг;
- Получих грешна информация;
- Получих разнопосочна информация от различни хора;
- Никой не отдели време, за да ми обясни нещата;
- Друго (моля, опишете)

5. Колко време отне процесът на обработка на заявката Ви:

- До 10 работни дни;
- До един месец;
- Между един и два месеца;
- Повече (моля, опишете колко)

6. Какъв според Вас е приемливият период от време за получаване на услугата:

- До 10 работни дни;
- До един месец;
- Между един и два месеца;
- Повече (моля, опишете колко)

7. Колко контакта осъществиха с Вас, за да получите услугата (изберете видовете контакт: отделен телефонен разговор, писмо, факс, електронно писмо):

	Телефон	E-mail	Писмо	Факс
Един	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2-3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4-7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Повече от 7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. С колко служители трябваше да се срещнете за получаване на услугата:

- Един;
- До три;
- До седем;
- Повече (моля, опишете колко)

9. Беше ли услугата предоставена без грешки:

- Да;
- Не.

Ако отговорът е не, моля, опишете грешките, с които се сблъскахте, докато получаваште услугата

.....

.....

10. Как се справихте с попълването на необходимата информация за заявяване на услуга:

- Лесно, попълних всичко самостоятелно;
- Беше ми необходима професионална помощ (агенция);
- Помогнаха ми на място (в НАЦИД).

11. Получихте ли компетентна информация от служителите на НАЦИД в отговор на Ваши запитвания преди подаване на заявлението?

- Да;
- Не (моля уточнете)

12. По какъв начин се информирахте за статуса на Вашето заявление:

- На място;
 По телефон;
 По факс;
 По e-mail;
 Друг начин (моля уточнете)

13. Служителите бяха:

	да	не
любезни	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
услужливи	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
търпеливи	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
компетентни	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
разполагаха с актуална информация	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
съобразителни	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
отговаряха на очакванията	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Моля посочете Вашата оценка за качеството на административната услуга по издаване на удостоверение за придобита професионална квалификация в Р. България по нерегулирана професия:

- Отлично;
 Много добро;
 Добро;
 Задоволително;
 Лошо.

15. Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене:

- Качеството (пълнотата) на предоставяната информация;
 Бързината на обслужване;
 Отношението на служителите;
 Знанията и уменията на служителите;
 Друго (моля уточнете)

16. Бихте ли използвали услугата отново:

Да;

Не.

Ако отговорът е не, моля, опишете защо

.....
.....

17. Кои са предпочитаните от Вас начини за достъп до услуги (моля, напишете цифрите 1, 2, 3 пред три от изброените начини, като ги степенувате по предпочитание):

Лично;

Интернет (електронна услуга);

Електронна поща;

Обикновена поща / куриер;

Други (моля, опишете)

18. Кой е предпочитаният от Вас начин на плащане:

В брой;

Банков път;

Електронно плащане;

Без мнение.

19. Посочете пол:

Мъж;

Жена.

20. Посочете в коя възрастова група попадате:

До 19 години;

19 – 26;

27 – 64;

Над 64.

21. Посочете образование:

Начално;

Средно;

Висше;

.....

22. Посочете Вашият статус на пазара на труда

Безработен;

Нает;

Самонает;

Неактивен.

23. Моля дайте препоръки за подобряване на обслужването във връзка с издаването на удостоверение за придобита професионална квалификация в Р. България по нерегулирана професия:

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

БЛАГОДАРИМ ВИ!