



Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване

**Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:**

### ➤ Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)

- ✓ **Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО:**  
гр. София, бул. „Д-р Г. М. Димитров” № 50
  - метростанция „Г. М. Димитров” на първи метродиаметър (M1, M2)
  - спирка „Техническа библиотека” на автобус 280 и 123
  - спирка „НСБАЛ по онкология” на автобус 69, 70, 88, 67 и 413
- ✓ **Паркиране**
  - платен паркинг в близост до ЦАО (пред административната сграда на НАЦИД)
  - Възможност за безплатно паркиране в жилищната зона
- ✓ **Удобно работно време**

от 8:00 до 18:30 часа, без прекъсване, в работни дни
- ✓ **Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:**
  - местонахождението на ЦАО
  - работното време
  - гишетата за заявяване и получаване на документи
  - информация за услугите
  - начините на плащане
- ✓ **За клиенти със специфични потребности:**
  - ЦАО се намира във фойето на партерния етаж, като достъпът до помещенията и пространственото им оформление позволяват свободно придвижване с инвалидни и/или детски колички
  - обособена зона за обслужване на лица със специфични потребности с осигурени места за сядане (столове, мека мебел, маса)
  - осигурен е адаптиран достъп до читалните на Научно-техническата и педагогическата библиотека чрез стълбищен робот, подходящ за инвалидни столове
  - санитарен възел за хора с увреждания
  - служителите ни ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО
- ✓ **В ЦАО на Ваше разположение са:**
  - обособена зона за консултации, места за сядане (столове, мека мебел), маси и пособия за попълване на документи
  - информационно табло и компютърна конфигурация с информация за извършваните административни услуги, която се управлява активно от потребителите
  - предоставяне на информация и обслужване на английски, руски, испански и немски език
  - възможност за копиране на документи
  - безплатен интернет
  - подходящо осветление и температура
  - питейна вода и възможност за ползване на тоалетна

- обособена зона с оборудване за оставяне на връхни дрехи, чадъри и/или багаж

## Добра информираност, бърза и лесна комуникация

- ✓ **Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат**
  - вежливо, любезно и отзивчиво, с лично отношение, уважение и търпение
  - при спазване на конфиденциалност
  - при осигуряване на равнопоставеност на всички потребители чрез предоставяне на еднакъв достъп до услугите, независимо от социално положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност, религиозни убеждения
  - като Ви предоставят ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация за решаване на Вашия проблем
  - с коректност относно спазването на оповестените срокове за извършване на всяка административна услуга
  - със стремеж към търсене на алтернативно решение на проблема на потребителя
  - избягвайки конфликтни ситуации
  - прилагайки мерки за противодействие на корупционни прояви и други неправомерни действия
- ✓ **Информация за услугите ни ще намерите и получите**
  - на интернет страницата ни в секция „Център за административно обслужване”
  - в Портала за електронни административни услуги на НАЦИД, където можете да заявите желаната услуга и електронно
  - на място в ЦАО:
    - ✓ от служителите в ЦАО
    - ✓ като файлове на компютърна конфигурация
    - ✓ на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите (информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя)
  - на телефони  
(+359) 0700 44 849;  
(+359 2) 817 38 31;  
(+359 2) 817 38 36;  
(+359 2) 817 38 49;  
(+359 2) 817 38 47 и  
(+359 2) 817 38 45
  - в Интегрираната информационна система на държавната администрация в секция „Административни услуги и режими”
  - в Единния портал за достъп до електронни административни услуги, поддържан от Държавна агенция „Електронно управление”
- ✓ **Съдействие на място в ЦАО ще получите от**

Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които:

  - ✓ ще отговорят на въпросите Ви, свързани с услугите
  - ✓ ще Ви окажат помощ при попълване на документи
  - ✓ ще Ви информират за статуса на Вашата преписка
  - ✓ ще Ви информират за предсрочно изпълнение на услугата
  - ✓ ще Ви разяснят начините на плащане

- ✓ В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница
  - ще намерите отговор на най-често задаваните от Вас въпроси
  - можете да зададете въпрос - ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора
- ✓ Активен Facebook профил
 

На страницата ни във Facebook [www.facebook.com/NationalCentreForInformationAndDocumentation/](http://www.facebook.com/NationalCentreForInformationAndDocumentation/) ще откриете интересна информация за нашите активности

## ➤ Предимства на обслужването

- ✓ Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер
  - за устни запитвания на място или по телефона – веднага, или в рамките на 20 минути
  - за писмени запитвания – до 5 работни дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган – до 14 дни
  - заявлението по Закона за достъп до обществена информация се разглежда от НАЦИД в 14-дневен срок, а в случаите по чл. 30 и чл. 31 от същия закон, срокът може да бъде удължен
  - на всички подадени молби, сигнали и жалби ще отговорим писмено в 7-дневен срок от получаването, а в случаите, когато е необходима проверка – до 30 дни.
- ✓ Бързо обслужване
 

В рамките на 20 минути:

  - ✓ ще приемем Вашите документи
  - ✓ ще Ви предоставим готовите документи
- ✓ Ще ви обслужим само на едно гише
 

В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга:

  - ✓ да посещавате повече от едно гише
  - ✓ да посещавате два пъти едно и също гише
- ✓ Проверете статуса на Вашата услуга онлайн
 

В Портала за електронни услуги на НАЦИД [portal.nacid.bg](http://portal.nacid.bg) можете да проверите статуса на заявената от Вас услуга

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

## ➤ На място в ЦАО

- Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАО
  - обърнете се към служителите ни в ЦАО, които:
    - ✓ ще Ви съдействат за разрешаване на възникнал проблем
    - ✓ при обективна необходимост ще Ви осигурят консултация с експерт

## ➤ Пишете ни

- Вашите мнения, похвали, сигнали, предложения или жалби можете да подадете/изпратите
  - в ЦАО
  - по поща на адрес: гр. София, бул. „Д-р Г. М. Димитров“ № 52А
  - по факс (+359 2) 971 31 20
  - чрез Портала за електронни услуги на НАЦИД [portal.nacid.bg](http://portal.nacid.bg)
  - като попълните формуляра за обратна връзка на интернет страницата ни на адрес [nacid.bg/bg/contacts/](http://nacid.bg/bg/contacts/)
  - като попълните анкетна карта, която ще Ви бъде предоставена от служителите ни в ЦАО, и я пуснете в обозначената за това кутия

## Обадете ни се

Ще Ви изслушаме и информираме за статуса на подадените от Вас документи

- на телефони  
(+359) 0700 44 849;  
(+359 2) 817 38 31;  
(+359 2) 817 38 36;  
(+359 2) 817 38 49;  
(+359 2) 817 38 47 и  
(+359 2) 817 38 45

## Информация за Вашата удовлетвореност

Всяка година до 1 април в секция „Административно обслужване“ ще намерите публикуван

Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с:

- ✓ получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка
- ✓ резултатите от измерването на удовлетвореността Ви
- ✓ предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване

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

Хартата на клиента е утвърдена със Заповед № РД-19-60 от 27.07.2020 г. на изпълнителния директор на НАЦИД