



ВЪТРЕШНИ СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВЕНА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В НАЦИОНАЛЕН ЦЕНТЪР ЗА ИНФОРМАЦИЯ И ДОКУМЕНТАЦИЯ

1. ОТНОШЕНИЕ КЪМ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ. СЪОТВЕТСТВАЩИ СТАНДАРТИ

- Подход на разбиране и лоялност спрямо потребителите и техните конкретни потребности
- Равнопоставеност на всички потребители без разлика в социалното положение, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения.
- Любезно и толерантно отношение към всички потребители.
- Спазване на конфиденциалност във връзка със запитванията и жалбите на гражданите.

2. ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ. СЪОТВЕТСТВАЩИ СТАНДАРТИ

- Предоставяне на актуална и точна информация, достъпна за потребителите по удобен за тях начин.
- Осигуряване на информация за потребителите чрез информационни табла, брошури, интернет и др.
- Използване на разбираеми, лесно достъпни формуляри, които да улесняват потребителите при подаване на документи за съответната административна услуга.

3. КОМУНИКАЦИЯ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ. СЪОТВЕТСТВАЩИ СТАНДАРТИ

- Уведомяване за името на служителя, който извършва административното обслужване и неговата длъжност.
- Изслушване на потребителите внимателно и заинтересовано.

- Уточняване и изясняване на запитването на потребителя в директния контакт с него, с цел избягване на двусмисленост при подаване на информацията.
- Предлагане от служителите на ефективни и конструктивни възможности за решаване на въпроса.
- Предоставяне на точни, пълни и компетентни отговори и решения по подадени писмени заявления за услуги, запитвания и жалби.

4. КАНАЛИ ЗА ДОСТЪП ДО ИНФОРМАЦИЯТА И УСЛУГИТЕ. СЪОТВЕТСТВАЩИ СТАНДАРТИ

- Еднакъв достъп до информация и услуги чрез:
 - посещаване на фронтофиса;
 - посещение в Научно-техническа и педагогическа библиотека
 - лицензиран пощенски оператор;
 - стандартна и електронна поща;
 - телефон;
 - факс;
 - официален уеб сайт на центъра;
 - портал за административни услуги.
- Предприемане на необходимите мерки за улесняване достъпа до услуги на гражданите, включително и на тези в неравностойно положение

5. СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ. СЪОТВЕТСТВАЩИ СТАНДАРТИ

Предоставяне на:

- професионални консултации и оптимална информация, независимо от използваните средства за достъп;
- отговори на телефонни обаждания в най-кратки срокове;
- отговори на писмените и устните запитвания и подадените жалби в рамките на установените законови срокове;
- информация за удължаването на срока за разрешаване на спорен въпрос и причините за това;
- предоставяне на документи чрез лицензиран пощенски оператор за сметка на заявителя. Подход на разбиране и лоялност спрямо потребителите и техните конкретни потребности

6. МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ. СЪОТВЕТСТВАЩИ СТАНДАРТИ

- Използване на методика за обратна връзка с потребителите – анкетни карти, специализирана рубрика в сайта на НАЦИД, с цел да бъде проследена динамиката в потребностите на различните групи потребители.
- Анализ на получената информация чрез механизмите за обратна връзка и дефиниране на необходимите бъдещи действия, с цел удовлетворяване очакванията на потребителите.
- Отчитане на резултатите и разпространяването им чрез информационните табла, брошури, Интернет и др.

7. ОТГОВОРНОСТ И ОТЧЕТНОСТ. СЪОТВЕТСТВАЩИ СТАНДАРТИ

- Предлагане на най-добрата алтернатива за разрешаване на проблемите на основание действащата нормативната уредба.
- Съдействие на ръководството при евентуално възникване на сложен казус.
- Ефективно управление на наличните ресурси.
- Използване на показателите, залегнали в „Системата за самооценка на административното обслужване“ при измерване на резултатите от обслужването.
- Систематизиране и публикуване на оценките за удовлетвореност на потребителите от административното обслужване на всеки шест месеца.