|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| [[1]](#footnote-1)  | **НАЦИОНАЛЕН ИНСТИТУТ ЗА НЕДВИЖИМО КУЛТУРНО НАСЛЕДСТВО (НИНКН)** |  |
| **Харта на клиента****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. „Александър Стамболийски“ 17:**
 | **Трамвайни линии: № 5, 7, 10, 18, 22****Метро:** [М1](https://moovitapp.com/sofia_%D1%81%D0%BE%D1%84%D0%B8%D1%8F-3501/lines/%D0%9C1/778034/3490417/bg?ref=1&poiType=egsite&customerId=4908)**,** [М2](https://moovitapp.com/sofia_%D1%81%D0%BE%D1%84%D0%B8%D1%8F-3501/lines/%D0%9C2/778035/3490420/bg?ref=1&poiType=egsite&customerId=4908) **– метростания „Сердика“** |
| * **Удобно работно време:**
 | Всеки работен ден от 9:00 до 17:30 часа, с обедна почивка от 12:30 до 13:00  |
| * **Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:**
 | * работното време
* място за заявяване и получаване на документи
* информация за услугите
 |
| * **За клиенти със специфични потребности:**
 | * ЦАО се намира на партерния етаж в сградата
* нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО
 |
| * **В ЦАО на Ваше разположение са:**
 | * маса и пособия за попълване на документи
* безплатен интернет
 |
| **Добра информираност, бърза и лесна комуникация** |
| * **Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат:**
 | * любезно, с лично отношение, уважение и търпение
* при спазване на конфиденциалност
 |
| * **Информация за услугите ни ще намерите:**
 | * на интернет страницата ни в секция „Административно обслужване“, където можете да заявите Вашата услуга и електронно
* на място в ЦАО:
* на информационно табло
* на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите: информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя
 |
| * **Съдействие на място в ЦАО ще получите от:**
 | Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които:* ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването
* ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването
 |
| * **В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница:**
 | * ще намерите информация относно най-често задаваните от Вас въпроси
 |
| **Предимства на обслужването** |
| * **Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер**
 | * за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути
* за писмени запитвания – в зависимост от сложността на конкретното запитване
 |
| * **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
 |
| * **Проверете статуса на Вашата услуга онлайн:**
 | На интернет страницата ни можете да проверите статуса на заявената от Вас услуга за съгласуване по реда на чл. 84, ал. 1 и ал. 2 от Закона за културното наследство |

|  |
| --- |
| 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
* поискайте да Ви насочат
* при необходимост се обърнете към директора на съответната дирекция
 |
| **Пишете ни** |
| * **Вашите сигнали, предложения или жалби, ще получат обективен отговор:**
 | Може да ги подадете:* гр. София 1040, бул. „Ал. Стамболийски“ № 17
* [www.ninkn.bg](http://www.ninkn.bg)
* в обозначената кутия в ЦАО
 |
| **Обадете ни се** |
| * **Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате:**
 | За връзка с:* ЦАО: 02/4484811
* Национален документален архив на НИНКН: 02/4484812; 02/4484817
 |
| **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!** |

1. [↑](#footnote-ref-1)