|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | [[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)