

НАЦИОНАЛЕН ЦЕНТЪР ПО ЗАРАЗНИ И ПАРАЗИТНИ БОЛЕСТИ (НЦЗПБ)



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)	
<ul style="list-style-type: none">• Лесен достъп с обществен транспорт:	<ul style="list-style-type: none">• Метро – Метростанция „Софийски Университет“<ul style="list-style-type: none">➢ Линия М1 Сливница – Бизнеспарк➢ Линия М3 Хаджи Димитър - Горна баня➢ Линия М4 Обеля – Летище София• Трамвай – Спирка „Ул. Сан Стефано“• Трамвайни линии № 20, № 22
<ul style="list-style-type: none">• Паркиране:	<ul style="list-style-type: none">• Зелена зона<ul style="list-style-type: none">➢ бул. „Янко Сакъзов“➢ ул. „Кракра“• платени паркинги в непосредствена близост до ЦАО<ul style="list-style-type: none">➢ паркинг бул. „Янко Сакъзов“ (Театър София)
<ul style="list-style-type: none">• Удобно работно време:• Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	<ul style="list-style-type: none">• от 08:00 до 16:00 часа без прекъсване в работни дни• Работното време• Заявяване и получаване на документи

	<ul style="list-style-type: none"> • КАСА • Информация за услугите
<ul style="list-style-type: none"> • За клиенти със специфични потребности: 	<ul style="list-style-type: none"> • осигурен е адаптиран достъп до ЦАО с ползване на асансьор
<ul style="list-style-type: none"> • В ЦАО на Ваше разположение са: 	<ul style="list-style-type: none"> • столове, плот и пособия за попълване на документи • възможност за ползване на санитарен възел
► Добра информираност, бърза и лесна комуникация	
<ul style="list-style-type: none"> • Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужват: 	<ul style="list-style-type: none"> • любезно, с лично отношение, уважение и търпение • при спазване на конфиденциалност
<ul style="list-style-type: none"> • Информация за услугите ни ще намерите: 	<ul style="list-style-type: none"> • на интернет страница ни www.ncipd.org в раздел „Административно обслужване“ • на място в ЦАО • в Административния регистър
<ul style="list-style-type: none"> • Съдействие на място в ЦАО ще получите от: 	<ul style="list-style-type: none"> • нашите служители в ЦАО, които: <ul style="list-style-type: none"> ➢ ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването ➢ ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването ➢ ще Ви информират за статуса на Вашата преписка
Предимства на обслужването	
<ul style="list-style-type: none"> • Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер: 	<ul style="list-style-type: none"> • за устни запитвания на място или по телефона – в рамките на 30 минути • за писмени запитвания – до 7 работни дни
<ul style="list-style-type: none"> • Бързо обслужване: 	<ul style="list-style-type: none"> • в рамките на 30 до 60 минути : <ul style="list-style-type: none"> ➢ ще приемем Вашите документи ➢ ще Ви предоставим готовите документи

<ul style="list-style-type: none"> • Ще Ви обслужим само на едно място: 	<ul style="list-style-type: none"> • в ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга : <ul style="list-style-type: none"> ➢ да посещавате повече от едно гише ➢ да посещавате два пъти едно и също гише
<ul style="list-style-type: none"> • Проверете статуса на Вашата услуга: 	<ul style="list-style-type: none"> • на място в ЦАО • на телефони 02/8468307
<p>Моля, информирайте ни при проблеми във връзка с Административното обслужване, като можете да подадете сигнал, предложение, жалба.</p>	

▶ На място в ЦАО	
<ul style="list-style-type: none"> • Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблем веднага – в рамките на престоя Ви в ЦАО: 	<ul style="list-style-type: none"> • обърнете се към служителите ни в ЦАО • поискайте да Ви насочат и свържат с Административното звено, запознато с Вашия казус
▶ Пишете ни	
<ul style="list-style-type: none"> • На място в ЦАО може да подадете Вашите заявления, искания, предложения, сигнали, жалби и протести свързани с дейността на НЦЗПБ, както и: 	<ul style="list-style-type: none"> • на пощенски адрес: <ul style="list-style-type: none"> ➢ гр. София 1504, бул “Янко Сакъзов, № 26 • на електронните пощи: <ul style="list-style-type: none"> ✓ infovita@ncipd.org
▶ Обадете ни се	
<ul style="list-style-type: none"> • Ще Ви изслушаме и уведомим за движението на Вашата преписка и в какъв срок да очаквате отговор: 	<ul style="list-style-type: none"> • ЦАО – 02/8468307
▶ Информация за Вашата удовлетвореност	
<ul style="list-style-type: none"> • Всяка година до 1 април в секция „Административно обслужване“ ще намерите публикуван: 	<ul style="list-style-type: none"> • Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребители с: <ul style="list-style-type: none"> ➢ получена 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!