



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

НАЦИОНАЛЕН ОСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ

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**
 - [Центрове за административно обслужване на НОИ](#)

- ✓ **Паркиране**
 - **безплатно паркиране:** можете да паркирате в непосредствена близост до ЦАО в териториалните поделения в градовете: Благоевград, Бургас, Велико Търново, Видин, Враца, Добрич, Кърджали, Кюстендил, Ловеч (1 паркомясто) Монтана, Пазарджик, Перник, Плевен, Пловдив, Разград, Русе, Силистра, Сливен, Смолян, Стара Загора, Търговище, Хасково, Шумен, Ямбол.
 - **платено паркиране и места с режим „синя“ или „зелена“ зона:** можете да паркирате в непосредствена близост до всички ЦАО към всички териториални поделения.

- ✓ **Удобно работно време**
 - от 08:00 ч. до 16:30 часа в делнични дни без прекъсване.

- ✓ **За клиенти със специфични потребности**
 - **адаптиран достъп до ЦАО** в териториалните поделения в Благоевград, Бургас, Варна, Велико Търново, Видин, Враца, Добрич, Кърджали, Кюстендил, Ловеч, Пазарджик, Перник, Плевен, Пловдив, Разград, Русе, Силистра, Сливен, Смолян, Стара Загора, София-град, Търговище, Хасково, Шумен, Ямбол.
 - **телефонна връзка на място в ЦАО** за оказване на съдействие за достъп в териториалните поделения в градовете Габрово, Монтана и София-област.

- ✓ **В ЦАО на Ваше разположение са**
 - **столове, маси и пособия** за попълване на документи.
 - **питейна вода** и възможност за ползване на тоалетна.

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 условията на конфиденциалност.**

- ✓ **Информация за услугите ни ще намерите**
 - **на интернет страницата ни, където можете и да заявите и голяма част от желаните от Вас услуги електронно – за да ползвате предлаганите от НОИ електронни административни услуги или справочните ни услуги е необходимо да**

разполагате с Персонален идентификационен код (ПИК) – за физически лица, или Идентификационен код на осигурител (ИКО) – за осигурители и самоосигуряващи се лица, или електронен подпис;

- на място в ЦАО - образците на формулярите са групирани в зависимост от услугата, която желаете да заявите

✓ **Съдействие на място в ЦАО ще получите от**

- нашите служители в ЦАО, които:
 - ✓ ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването;
 - ✓ ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването.

✓ **В секция „За потребителя“ – „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница**

- ще намерите отговори на най-често задаваните въпроси за отпускане и изплащане на пенсии, временна неработоспособност и майчинство, паричните обезщетения за безработица, издаване на удостоверения за труд и доход на прекратени осигурители, гарантираните вземания на работниците и служителите

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 от общ характер – до 5 работни 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**

- на интернет страницата ни можете да проверите статуса на заявената от Вас електронна услуга

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

На място в ЦАО

✓ **Старам се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАО**

- ✓ обърнете се към служителите ни в ЦАО;
- ✓ при необходимост, обърнете се към ръководителя на звеното.



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

НАЦИОНАЛЕН ОСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ

Харта на клиента



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

➤ Пишете ни

- ✓ **Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор**
 - може да ги подадете:
 - ✓ на пощенски адрес: 1303 гр. София, бул. „Александър Стамболийски“ № 62-64
 - ✓ на електронен адрес: noi@nssi.bg
 - ✓ в обозначената кутия в ЦАО
 - ✓ [чрез формите за контакт](#)
 - ✓ [в Центровете за административно обслужване](#)

➤ Обадете ни се

- ✓ **Ще Ви изслушаме и уведоим каква реакция и в какъв срок да очаквате**
 - на националния телефон 0700 14 802 (За разговори от фиксираната мрежа - на цената на един градски разговор за цялата страна. За разговори от мрежата на мобилни оператори, включително и международни, се заплаща цената на разговора в зависимост от абонаментния Ви план. При ограничения на мобилния Ви оператор към телефонни номера 0700*, може да се свържете и чрез телефон +359 2 902 0506)
 - [на телефоните в Центровете за административно обслужване.](#)

➤ Информация за Вашата удовлетвореност

- ✓ **Всяка година, до 1 април на интернет страницата ни ще намерите публикуван** Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с:
 - получената и анализираната информация от обратна връзка с Вас;
 - 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!