



НАЦИОНАЛЕН СТУДЕНТСКИ ДОМ

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 (НСД)	
✓ Лесен достъп с обществен транспорт до НСД:	Спирки в близост до сградата на Национален студентски дом на пл. „Народно събрание“ № 10 в гр. София: Метро-станция „Софийски университет“ и всички спирки на Столичния градски транспорт в близост до С.У.
✓ Паркиране	Платени и места с режим „синя зона“
✓ Удобно работно време	От 9:00 до 17:30 часа, без прекъсване. <i>Сградата е отворена за организация и провеждане на културни и обществени събития между 07-00 и 23-00 ч.</i>
✓ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	<ul style="list-style-type: none">• Работното време.• Кабинет за заявяване и получаване на документи.• Информация за услугите.
✓ За клиенти със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none">• Осигурен е адаптиран достъп до събития и работни срещи в Централно фоайе на НСД за хора с ограничена подвижност чрез подвижна рампа.• Нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в НСД.
✓ В НСД на Ваше разположение са:	<ul style="list-style-type: none">• Столове, маси и пособия за попълване на документи.• Питейна вода и възможност за ползване на тоалетна.• Безплатен интернет.
Добра информираност, бърза и лесна комуникация	
✓ Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	<ul style="list-style-type: none">• Любезно, с лично отношение, уважение и търпение.• При спазване на конфиденциалност.

<p>✓ Информация за услугите ни ще намерите:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • На интернет страницата ни в секция „Дейности“, където информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя „Зали и пространства“ и „Студентски центрове“. • На място в НСД: <ul style="list-style-type: none"> ✓ на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите.
<p>✓ Съдействие на място в НСД ще получите от</p>	<p>Нашите служители в НСД и/или нашите експерти, които:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването. ✓ Ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването.
<p>✓ В секция „Контакти“ на нашата интернет страница</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ще намерите контакти за връзка с цел разясняване на най-често задаваните от Вас въпроси. • Можете да зададете въпрос чрез контактната форма - ще Ви отговорим или ще публикуваме отговора.
<p>✓ Активен Facebook профил</p>	<p>На страницата ни във Facebook ще откриете интересна информация за нашите актуални и бъдещи активности: www.facebook.com/studenthouse.bg</p>

Предимства на обслужването

<p>✓ Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</p>	<ul style="list-style-type: none"> • За устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути. • За писмени запитвания – до 3 работни дни.
<p>✓ Бързо обслужване</p>	<p>В рамките на 20 минути:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ще приемем Вашите документи. ✓ Ще Ви предоставим готовите документи.
<p>✓ Ще ви обслужим само на едно гише</p>	<p>В НСД няма да Ви се наложи за една услуга:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Да посещавате повече от едно гише. ✓ Да посещавате два пъти едно и също гише.
<p>✓ Проверете статуса на Вашата услуга онлайн</p>	<p>По електронен адрес можете да проверите статуса на заявената от Вас услуга.</p>

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

➤ На място в НСД

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

- Обърнете се към служителите ни в НСД.
- Поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса.
- При необходимост се обърнете към директора на НСД на адрес director@studenthouse.bg.

➤ Пишете ни

✓ **Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор**

Може да ги подадете:

- Пл. Народно събрание № 10, гр. София 1000
- director@studenthouse.bg
- В обозначената кутия в НСД

➤ Обадете ни се

✓ **Ще Ви изслушаме и уведоим каква реакция и в какъв срок да очаквате**

За връзка с:

- Деловодство на НСД: + 359 2 987 22 86
- Директор на НСД: +359 878 242 408

➤ Информация за Вашата удовлетвореност

✓ **Всяка година до 1 април в секциите «Статут» и „е-Архив“ ще намерите публикуван**

Годишен отчет за дейността на НСД, в т.ч. 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!