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. *Сградата е отворена за организация и провеждане на културни и обществени събития между 07-00 и 23-00 ч.*
✓ **Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:**	• Работното време. • Кабинет за заявяване и получаване на документи. • Информация за услугите.
✓ **За клиенти със специфични потребности:**	• 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:**	• 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**	• Любезно, с лично отношение, уважение и търпение. • При спазване на конфиденциалност.

✓ **Информация за услугите ни ще намерите:**	• 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: ✓ на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите.
✓ **Съдействие на място в НСД ще получите от**	Нашите служители в НСД 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 „Контакти“ на нашата интернет страница**	• 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.
✓ **Активен Facebook профил**	На страницата ни във Facebook ще откриете интересна информация за нашите актуални и бъдещи активности: www.facebook.com/studenthouse.bg
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 - 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 НСД 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**	По електронен адрес можете да проверите статуса на заявената от Вас услуга.

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 уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате**

За връзка с:

- Деловодство на НСД: **+ 359 2 987 22 86**
- Директор на НСД: **+359 897 022 681**

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!