



НАЦИОНАЛЕН СТАТИСТИЧЕСКИ ИНСТИТУТ
РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



www.nsi.bg

УТВЪРЖДАВАМ: (п)

ПРЕДСЕДАТЕЛ НА НСИ

СЕРГЕЙ ЦВЕТАРСКИ

ХАРТА НА КЛИЕНТА

СОФИЯ, 2015 г.



В Хартата на клиента са представени мисията, принципите и целите на Националния статистически институт (НСИ), насочени към удовлетворяване на високите очаквания на потребителите от всички потребителски групи от България, Европейския съюз, официалните международни организации, други страни и международни институции за предоставяне на актуална и качествена статистическа информация, както и за коректно и професионално обслужване.

Хартата на клиента е адресирана към потребителите и е ориентирана към основните функции, ангажименти и задължения на НСИ, свързани с информационното обслужване и предоставянето на статистически продукти и услуги.

Хартата на клиента е изградена върху основните принципи и критерии както на българското законодателство, така и на законодателството на ЕС и ООН в разглежданата област.

Хартата на клиента се актуализира периодично, за да бъде в съответствие с настъпилите изменения в нормативната уредба, дейността на НСИ и в отговор на очакванията и нуждите на потребителите.

Мисия на Националния статистически институт

Официалната статистика играе централна роля в демократичните общества, като предоставя на органите на властта, изследователските институции, бизнеса и обществото адекватна, точна, навременна и достъпна информация.

За изпълнението на своята мисия официалната статистика осъществява дейността си при спазването на следните принципи: професионална независимост, безпристрастност, обективност, надеждност, опазване на статистическата тайна и ефективност на разходите.

В съответствие с Кодекса на европейската статистическа практика всички потребители имат равен достъп до резултатите от статистическите изследвания.

Водещи принципи

Експертите от централното управление на НСИ и териториалните статистически бюра, осъществяващи дейностите по разпространение на статистическата информация, се ръководят от следните принципи:

1. Обслужване на клиентите любезно и с уважение.
2. Обслужване на всички потребители без дискриминация, основана на раса, религия, социален статус, възраст, убеждения, етническа принадлежност, гражданство, произход, образование и политическа принадлежност.
3. Повишаване на качеството на услугите за потребителите, предоставяйки им по-добър достъп до услуги и повече възможности за избор.



4. Предоставяне на информационни услуги при спазване на нормативно установените срокове.
5. Регулярно изследване на удовлетвореността на потребителското търсене.
6. Приемане на конструктивна критика и предприемане на коригиращи мерки.
7. Поддържане на прозрачност и отчетност.

Основна цел на Хартата на клиента

Постигане на по-добро обслужване на клиентите чрез осигуряване на:

1. широк достъп до статистическа информация;
2. високо качество на предлаганите продукти и услуги;
3. по-голяма прозрачност при обслужването;
4. подобрени механизми за комуникация и обратна връзка с потребителите;
5. по-добра координация и сътрудничество с органите на законодателната, изпълнителната и съдебната власт на базата на подписани споразумения за обмен на информация.

Стандарти при обслужване на потребителите

Дейността на НСИ по предоставяне на статистически продукти и услуги на потребителите се осъществява при спазването на следните стандарти:

1. Осигуряване на директен достъп на потребителите до детайлна информация от статистическите изследвания на НСИ, при спазване на критериите за статистическата конфиденциалност.
2. Предоставяне на ясна и лесна за интерпретация информация.
3. Обогаляване на съдържанието и структурата на сайта на НСИ.
4. Оповестяване на резултатите от статистическите изследвания чрез прессъобщения съгласно Календара за разпространение, публикуван на сайта на НСИ.
5. Обогаляване на съдържанието на издаваните публикации, разширяване на кръга на двуезичните издания (на български и английски език).



6. Навременно изпълнение на заявки със специализирани и нестандартни изисквания на потребители и разнообразни източници - данни от различни статистически изследвания и/или комбинация от тях (резултативни показатели), териториални и класификационни агрегации, динамични редове и други.

7. Създаване на система от мерки и процедури за превенция на корупционни прояви и други неправомерни действия.

8. Избягване на конфликтни ситуации, а при възникването им - прилагане на умения за преодоляването им.

Канали за достъп до информационни услуги:

1. Интернет сайт на НСИ: www.nsi.bg

2. Приемна на НСИ за връзки с потребителите - гр. София, ул. „П. Волов” № 2, Информационен коридор - тел. (02) 9857 111, e-mail: Info@nsi.bg

3. Библиотека и читалня на НСИ - гр. София, ул. „П. Волов” № 2, Информационен коридор - тел. (02) 9857 633, e-mail: Biblioteka@nsi.bg

4. Връзки с медиите - тел. (02) 9857 729, e-mail: Press@nsi.bg

5. Публикации - (02) 9857 515, e-mail: Publikacii@nsi.bg

6. Териториални статистически бюра.

В сайта на НСИ в рубрика „За потребителите” са представени допълнителни възможности за по-лесен достъп до предлаганите продукти и услуги, както и за подаването на обратна информация за удовлетвореността на потребителите от тях:

- Стандартни писмени заявки за информационни услуги;
- Дигитална библиотека;
- Център за подпомагане на потребителите на европейска статистическа информация (ESDS Help Desk);
- Анкетна карта за изследване на удовлетвореността на потребителите от предлаганите статистически информационни продукти и услуги.

Пощенска кутия за сигнали на граждани, свързани с нередности, нарушения и корупция, е поставена на входа на НСИ, ул. „П. Волов” № 2, гр. София.

Електронна поща за сигнали, свързани с нередности, корупция, измами и злоупотреби:

e-mail: Antikorupciya@nsi.bg



Адреси и телефони за контакт са публикувани на сайта на НСИ, рубрика „Контакти“.

* * *

В интерес на пълноценното общуване с клиента и качествено извършване и предоставяне на информационни услуги е необходимо:

- взаимно уважение;
- внимание;
- коректни взаимоотношения;
- търпение.

Очакваме двете страни, които участват в процеса на заявяване на потребностите на клиента и тяхното удовлетворяване от служителите на НСИ, да допринесат за повишаване на доверието към българската статистика.