**Приложение № 1**

**УТВЪРДИЛ:**

 **..................................**

 **АРХ. КРАСИМИР ТОДОРОВ**

 ***Директор на НИНКН***

**ХАРТА НА КЛИЕНТА**

**Кои сме ние и как може да се свържете с нас?**

Национален институт за недвижимо културно наследство (НИНКН) е държавен културен институт с национално значение и извършва дейност в областта на опазване на недвижимото културно наследство, включително и научноизследователска дейност по издирване и изучаване на недвижимото културно наследство.

Ние се намираме в гр. София, 1125

ул. „Лъчезар Станчев“ № 7

**Цел на хартата**

В Хартата се съдържа описание на нивото на административно обслужване, което може да се получи в Национален институт за недвижимо културно наследство, предоставя се информация за извършване на административни услуги и контакти с института.

Хартата на клиента се актуализира периодично, за да бъде в съответствие с променящата се нормативна уредба, дейността на института и съобразно потребностите на клиентите.

Целта и стремежът на НИНКН по отношение на административното обслужване е:

* да бъде бързо и качествено;
* всеки потребител на услуга да получава пълна и точна, ясна и лесно разбираема информация по поставения от него проблем;
* равнопоставеност при обслужване на всички потребители без дискриминация;
* да бъде постигнат максимален резултат и качество на обслужването, в контекста на комплексното административно обслужване, при минимален разход на финансови и човешки ресурси.

Всяко мнение или препоръка за подобряване на административното обслужване в НИНКН ще бъде взето под внимание, като предложенията могат да се представят писмено по пощата, на официалния електронен адрес и чрез попълване на анкетна карта (Приложение № 2), която можете да получите в деловодството на НИНКН, намиращо се в гр. София, на ул. "Лъчезар Станчев" № 7 и на <http://ninkn.bg/>

**Услуги, които предоставяме, нормативно регламентирани в Закона за културното наследство:**

* Извършване на справка от Националния архивен фонд на недвижимите културни ценности;
* Издаване на заверени копия от документи от Националния архивен фонд на недвижимите културни ценности;
* Издаване на удостоверения от Националния регистър за статута на недвижимите културни ценности
* Изготвяне на становище във връзка със съгласуване на инвестиционни проекти и искания за намеси в защитени територии за опазване на културното наследство – вътрешна административна услуга;
* Изготвяне на становище във връзка със съгласуване на планове за опазване и управление, устройствени схеми и планове и специфичните правила и нормативи към тях, както и заданията за тяхното изготвяне за защитени територии на недвижимото културно наследство – вътрешна административна услуга.

**Контакти с нас**

Когато се свързвате с нас по пощата, факс или електронна поща, ние ще Ви дадем пълен отговор в нормативно определения срок от датата, на която сме получили писмото, факса или електронното писмо. За да се свържете с нас по телефона може да се обадите на тел. 02/ 44 848 11, в работните дни от понеделник до петък между 9:00 часа – 17:30 часа.

**Пощенски адрес:**

Национален институт за недвижимо културно наследство

гр. София, 1125

ул. „Лъчезар Станчев“ № 7

**Централен телефон и факс:** тел./факс 02/ 44 848 11

Национален документален архив на НИНКН: 02/ 4484812, 02/ 4484817

**Електронен адрес:** ninkn-sof@ninkn.bg

Писмата получени на електронния адрес на НИНКН се регистрират по реда на постъпването им, в рамките на установеното работно време, а документите получени в извънработно време, се регистрират в първия работен ден.

**Когато ни пишете**

Когато се свързвате с нас по пощата, факс или електронна поща, ние ще Ви дадем пълен отговор до 30 дни от датата, на която сме получили писмото, факса или имейла Ви, освен ако във Вашето писмо или в нормативен акт не е предвиден друг срок.

**Когато Ви пишем:**

Във всички писма, изпратени от НИНКН, се стремим:

* Да бъдат съставени на разбираем език;
* Да Ви уведомяваме за допълнителни действия, които се изискват от Ваша страна;
* Да Ви дадат необходимата информация.

**Нашите отговорности към Вас са:**

* Да се отнасяме любезно и възпитано, с внимание и уважение към Вас, да зачитаме Вашите права и личното Ви достойнство;
* Да не допускаме каквито и да било прояви на дискриминация;
* Да бъдем почтени и отзивчиви;
* Да изпълняваме задълженията си безпристрастно и непредубедено;
* Да предприемем всички необходими действия за качествено и точно предоставяне на услугите;
* Да спазваме поставените сроковете за извършване на всяка административна услуга;
* При възникване на проблем, да Ви уведомим своевременно за причините довели до това и за очаквания краен срок, в който би следвало да получите услугата;
* Да спазваме конфиденциалност относно всички запитвания, сигнали и жалби на всеки един потребител на административни услуги, предоставяни от института;
* Да не разпространяваме данните и личната информация на гражданите, станали ни известни при или по повод изпълнение на служебните задължения;
* Да спазваме принципа за равнопоставеност на клиентите на административни услуги;
* Да не провокираме с поведението си конфликтни ситуации, а при възникването на такива да се стараем да запазим спокойствие и да контролираме поведението си;
* Да носим отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежим и да се представяме със собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори.

**От Вас очакваме:**

* Да се отнасяте с уважение към служителите, които Ви обслужват;
* Да предоставяте пълна и точна информация, необходима за предоставянето на съответната услуга;
* Да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари, за да подобрим качеството на услугите, които Ви предоставяме.

**Ползи за Вас:**

* Облекчаване на дългите процедури и предоставяне на качествени административни услуги в нормативно определените срокове;
* Премахване на възможните корупционни практики.

**Периодично ще се допитваме до Вас как оценявате нашите услуги**

Ще Ви бъдем благодарни за Вашите предложения, мнения и препоръки. Ще се вслушваме в съветите Ви и ще предприемаме действия в отговор на препоръките и предложенията Ви.

За целта:

* ще се допитваме до Вас - граждани и организации, ползващи административните услуги, за качеството им;
* ще търсим Вашите съвети и препоръки и ще използваме информацията за усъвършенстване на предоставяните услуги.

**Ако имате оплакване:**

Когато смятате, че има проблеми при административното обслужване в Национален институт за недвижимо културно наследство, очакваме да ни информирате за това писмено – по посочените начини за контакт, за да можем да отстраним евентуални нередности и пропуски. При данни за наличие на корупционни прояви, очакваме да изложите тези обстоятелства чрез средствата за осъществяване на обратна връзка – анкети, кутии за мнения и коментари, телефони, интернет страница и други.

Възможните начини за подаване на сигнали до Инспектората на Министерство на културата за извършени нарушения, оплаквания и предложения, са публикувани в страницата на Министерство на културата.

**Информация за предоставяните административни услуги, може да получите по следните начини:**

**Информация по интернет-** пълна информация за всички административни услуги, предоставяни от НИНКН, може да получите от електронната ни страница.

**Информация по телефона** - информация за предлаганите от института административни услуги може да получите от служителите ни на тел. 02/ 44 848 11.

**Информационно табло** - списък на административните услуги, предоставяни от нас, може да намерите на информационното табло в деловодството на НИНКН – ул. "Лъчезар Станчев" № 7.

**Работно време**

Сигнали, предложения, заявления за предоставяне на административни услуги и писма на граждани се приемат в сградата на института на ул. "Лъчезар Станчев" № 7 от 9:00 ч. до 17:30 ч.

Съгласно чл. 10, ал. 4 от Наредба за административното обслужване - в случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на звеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

**ДОПЪЛНИТЕЛНА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ХАРТАТА**

Хартата на клиента е утвърдена от директора на Национален институт за недвижими културни ценности със Заповед № ……………………/ ……………………...

Изготвил: К. Георгиева – юрисконсулт