



Национален статистически 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:**

Националният статистически институт прилага Интегрирана система за управление на качеството и сигурността на информацията, съгласно стандарта при получаване, събиране, обработване, съхранение, анализ, предоставяне и разпространение на статистическа информация - ISO 9001 и ISO 27001

Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване	
Лесен достъп с обществен транспорт до ЦУ на НСИ	Национален статистически институт ул. "П. Волов" № 2, София 1038, България – автобус № № 78 и 79; трамвай № № 20,21 и 22; тролей № № 1,2, 3, 4, 7, 8 и 11.
Паркиране	платено паркиране и места с режим „синя“ зона: можете да паркирате в непосредствена близост до Национален статистически институт – централно управление и териториално статистическо бюро Югозапад
Удобно работно време	от 9:00 до 17:30 часа за Централно управление, от 08:30 до 17:00 часа за териториални статистически бюра в страната без прекъсване
Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	• работното време • приемна за заявяване и получаване на документи • информация за услугите (он-лайн) •
За клиенти със специфични потребности:	• осигурен е адаптиран достъп до ЦУ и ТСБ Югозапад • нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦУ и ТСБ
В НСИ на Ваше разположение са:	• столове, маси и пособия за попълване на документи

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 • легитимиране с бадж
Информация за предоставяне на статистически продукти и услуги ще намерите:	• на интернет страницата https://nsi.bg/bg • на място в НСИ: ✓ на информационно табло; ✓ на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите; ✓ на ESDS Help Desk - Център за подпомагане на потребителите на европейска статистическа информация ✓ на телефонен номер 02/9857 111 потребителят получава насоки как да намери търсената информация
Съдействие на място в ЦУ на НСИ/ТСБ ще получите от	нашите служители, които: • ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването • ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването
В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница	• ще намерите най-често задаваните от Вас въпроси относно подаването и попълването на годишните отчети за дейността и работата с Информационна Система „Бизнес статистика“ и относно използването на ИС „Статистика на околната среда“
Активен Facebook профил, активен Instagram профил и собствен Youtube канал	• На страниците ни в социалните мрежи ще откриете интересна информация за нашите активности, свързани с повишаване на статистическата култура и грамотност, актуални новини, прессъобщения и статистическа информация

Предимства на обслужването

Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания за статистическа информация	• на място или по телефона • отговори по писмени заявки се изготвят в срок от-10 работни дни
Бързо обслужване	В рамките до 20 минути: • ще приемем Вашите документи • ще Ви предоставим готовите документи

Ще ви обслужим само на едно гише

В Национален статистически институт и териториалните статистически бюра няма да Ви се наложи за една услуга:

- да посещавате повече от едно гише
- да посещавате два пъти едно и също гише
- може да заплатите на място и чрез ПОС терминално устройство.

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

 На място в НСИ/ТСБ

Стараям се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦУ и ТСБ

- обърнете се към служителите ни;
- поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса;

 Пишете ни

Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор

Може да ги подадете:

- на електронна поща **Info@nsi.bg**
- в обозначените кутии на място в ЦУ/ТСБ
- на електронна поща за сигнали, свързани с нередности, корупция, измами и злоупотреби: e-mail: Antikorupciya@nsi.bg
- вътрешен канал за подаване на сигнали по Закона за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения - сигналите по реда на ЗЗЛПСПОИН се подават до служителя, отговарящ за тяхното разглеждане, писмено или устно по някой от следните начини:
 - e-mail: Antikorupciya@nsi.bg;
 - чрез пощенските кутии, намиращи се в сградите на НСИ;
 - телефони: +359 2 9857 746;
- в стаята на Инспектората на НСИ, находяща се в гр. София, ул. „Панайот Волов“ № 2
- Подаване на сигнали за нередности при изпълнение на проекти по Плана за възстановяване и устойчивост

- Сигналите могат да бъдат изпращани и по пощата (като обикновено писмо или с обратна разписка) на адрес: гр. София 1038, ул. "П. Волов" №2

Обадете ни се

Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате

за връзка с:

- ЦУ тел.: 02/9857 111
- ТСБ/ОСИ Териториални статистически бюро (ТСБ)

Информация за Вашата удовлетвореност

Всяка година до 1 април в секция „Административно обслужване“ ще намерите публикуван

Годишен доклад за 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!

Хартата на клиента е приета на 28.01.2026 г.