

# НАЦИОНАЛНО БЮРО ЗА ПРАВНА ПОМОЩ

## ХАРТА НА КЛИЕНТА

Уважаеми клиенти,

**Хартата съдържа основни насоки за правата Ви и нашите задължения.**

**Националното бюро за правна помощ администрира предоставянето на правна помощ на физически лица, за да осигури равен достъп до правосъдие.**

Националното бюро за правна помощ се стреми да предоставя все по-добро и качествено **административно обслужване на своите клиенти, което се основава на следните принципи:**

- законност,
- прозрачност,
- достъпност,
- отговорност,
- координация.

### **Нашите цели са:**

- осигуряване на бърз и лесен достъп до информация,
- отзивчивост и професионализъм,
- качествено, бързо и ефективно обслужване на потребителите.

**Нашите услуги са безплатни за всички потребители.**

### **За постигане на целите ние се задължаваме:**

- Да се отнасяме с уважение и разбиране към всеки потребител.
- Да бъдем безпристрастни и обективни.
- Да спазваме конфиденциалност.
- Да предоставяме ясна, навременна, лесно разбираема, пълна и точна информация за решаване проблема на всеки потребител.
- Да информираме потребителите за техните права.
- Да улесняваме достъпа до услугите, чрез служебно събиране на документи и намаляване на административната тежест за потребителя.
- Да предоставяме законосъобразни, професионални, коректни и изчерпателни разяснения.
- Да проявяваме коректност относно спазването на сроковете за извършване на административната услуга.
- Да предоставим възможност за различни форми за предявяване на искането на потребителя за административна услуга.

**Очаквания на служителите от Националното бюро за правна помощ, заети в административното обслужване към потребителите на административни услуги.**

- Да бъдете честни.
- Да уважавате служителите на Националното бюро за правна помощ.
- Административното обслужване да се възприема като непрекъснат процес на подобрене, за чийто успех и двете страни са еднакво важни и отговорни.
- Да предоставяте пълна и точна информация и писмени документи, необходими за извършване на исканата административна услуга.

### **Информация за потребителя**

**Националното бюро за правна помощ предоставя следните административни услуги:**

1. Вписване в Националния регистър за правна помощ на адвокати, вписани в адвокатските съвети.
2. Решение за предоставяне на правна помощ на граждани за консултация с оглед постигане на споразумение преди започване на съдопроизводството и за подготовка на документи за образуване на дело.

**Всяко заинтересовано физическо лице може да подаде искане за определена административна услуга.**

Искането за административни услуги по т. 1 и т. 2 се подава в писмена форма – образец, утвърден от НБПП и публикуван на интернет страницата на бюрото.

**Срокът за предоставяне на административни услуги по т. 1 е 14-дневен от пълното комплектоване на преписката с изискващите се по закон документи и информация.**

**Сроковете за вписване в Националния регистър за правна помощ са посочените в чл. 34 от Закона за правната помощ – до края на месец март и до края на месец септември.**

#### **Общи административни услуги, предоставяни от всички ведомства:**

- Извършване на консултации, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административноправен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга.
- Предоставяне на достъп до обществена информация.
- Уточняване на разлики между издадено удостоверение за осигурителен доход (УП2) и данни за осигуреното лице от информационната система на НОИ.
- Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3).
- Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2).

**Вие може да подадете искането си за административна услуга, както и да получите съответния документ по пощата, на ръка или по електронен път в зависимост от декларирания от Вас начин.**

**Деловодството на НБПП е на адрес:**

**Гр. София 1421, ул. "Развигор" No1, телефон за контакт – 02 8193200, факс – 02 8654812, e-mail: [nbpp@nbpp.government.bg](mailto:nbpp@nbpp.government.bg)**

На Националния телефон за правна помощ – 0700 18250, можете да получите консултация от адвокат.

В Регионалните центрове за консултиране към съответната адвокатска колегия можете да получите консултация от адвокат като се обърнете към най-близкия Ви по местоживееене. Информация за адресите на центрoвете можете да получите от интернет страницата на НБПП в раздел „Регионални центрове за консултиране“.

Информация за движението на Вашата преписка можете да получите от 9.00 ч. до 17.30 ч. на телефон 02 8193200 при постоянен режим на обслужване.

Обратна връзка с потребителите се осъществява в писмен вид, по електронна поща , по телефон или посредством преки контакти.

Във всички случаи, когато не сте удовлетворени от начина на обслужване или имате някакви оплаквания относно незаконни или пораждащи съмнение за корупция действия, можете да подадете сигнал, ако искате да направите предложения за усъвършенстване на организацията и дейността на бюрото.

Ако не сте доволни от работата на адвокати – служебни защитници можете да подадете жалба, предложение или сигнал в писмена форма по някой от посочените по-горе начини.

Ако адвокат не е удовлетворен от определеното му и заплатено адвокатско възнаграждение, може да подаде жалба в писмена форма по някой от посочените по-горе начини.

Сигнали за корупция, свързани с работата на служителите в Националното бюро за правна помощ, можете да подавате на телефон 02/8193213.

Необходимата проверка ще бъде извършена в законоустановените срокове и ще бъдете уведомен възможно най-бързо на оставения от Вас пощенски или електронен адрес.

Важно е да знаете, че не се образува производство по анонимни предложения или сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

В случай, че Вашите интереси попаднат извън компетентността на НБПП ще препратим Вашата преписка до компетентния орган в 7-дневен срок, за което ще Ви уведомим.

Настоящата Харта е отворена за изменения и допълнения, съобразно с нормативните промени, потребностите и изискванията на потребителите.

Настоящата Харта е утвърдена със заповед на председателя на НБПП и е публикувана в пълен текст на интернет страницата на бюрото, а в кратък вариант – на подходящо и достъпно за граждани място в офиса на НБПП.