



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Национален институт за помирение и арбитраж



УТВЪРЖДАВАМ:
ВЛАДИМИР БОЯДЖИЕВ
Директор

Владимир Бояджиев
25.07.2014



ХАРТА НА КЛИЕНТА



С ЛИЦЕ КЪМ ХОРАТА

СОФИЯ, 2014

I. ЗА ХАРТАТА

Воден от стремежа да отговори на повишените изисквания за модернизация на държавната администрация, Националният институт за помирение и арбитраж (НИПА) се ангажира да предоставя качествено обслужване чрез законосъобразна, прозрачна и ефективна дейност на администрацията, отнасяйки се към потребителите професионално и с разбиране.

Настоящата Харта включва информация и описание относно качеството на административното обслужване, което Националният институт за помирение и арбитраж предоставя на страните по колективните трудови спорове. Целта ни е да Ви разясним **какво можете да очаквате от нашата администрация, как можете да го получите, какви са Вашите права и как можете да ги защитите.**

Проучвайки Вашите мнения и препоръки, имаме възможността да заложим съвременни и по-високи стандарти на административно обслужване, свързано с правата Ви при уреждане на колективни трудови спорове.

II. ЗА НАС

Националният институт за помирение и арбитраж е създаден с изменението и допълнението от 2001 г. на Закона за уреждане на колективните трудови спорове и е изграден на трипартитен принцип. Той е юридическо лице към министъра на труда и социалната политика със седалище в гр. София с ранг на изпълнителна агенция. Основната дейност на института - посредничество и арбитраж при уреждане на колективни трудови спорове, се извършва самостоятелно и в сътрудничество със социалните партньори. Националният институт за помирение и арбитраж е създаден с цел изграждането на единна, трипартитна структура, включваща държавата, работодателите и синдикатите, която да спомага за взаимноизгодното и бързо уреждане на индустриалните конфликти, да подпомага усъвършенстването на социалния диалог, както и да съдейства за утвърждаването на европейския социален модел за разрешаване на противоречията в индустриалните отношения.

III. НАШИТЕ ЦЕЛИ

Администрацията на Националния институт за помирение и арбитраж подпомага и съдейства за прилагане на регламентираните в закона процедури за уреждане на колективните трудови спорове, възникнали между работодатели, и работници и служители. Нашите основни цели са:

- ✓ подробно да Ви информираме за Вашите права и за това по какъв ред можете да потърсите съдействие за уреждане на Вашия колективен трудов спор;
- ✓ да осигурим добро отношение и желание за съдействие от страна на служителите, които Ви обслужват;
- ✓ да бъдем отзивчиви и работим прозрачно, като Ви осигурим възможност за комуникация с любезни и добре информирани служители по време на целия процес на администриране на процедурите по посредничество и арбитраж;
- ✓ да Ви насърчим да изказвате мнението си за Нас като администрация в хода на

процедурите по посредничество и арбитраж.

IV. НИЕ ПРЕДЛАГАМЕ:

Националният институт за помирение и арбитраж, съгласно Закона за уреждане на колективните трудови спорове съдейства за:

1. Осъществяване на посредничество при уреждане на колективни трудови спорове;
2. Осъществяване на арбитраж при уреждане на колективни трудови спорове;
3. Оказване на съдействие на страните по колективните трудови спорове при подаване на техните искания за образуване на посреднически и арбитражни процедури;
4. На официалната интернет страница на института, по електронен път:
 - Предоставяме отговори в рубриката „Въпроси и отговори“ на интернет страницата на института по зададени от Вас въпроси, свързани с дейността на института;
 - Предоставяме отговори на писмени запитвания, във връзка с начина за осъществяване на процедурите по посредничество и арбитраж;
 - Приемане и разглеждане на жалби, сигнали и предложения, свързани с дейността на института.

V. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ И СЪВЕТИ

Можете да получите актуална информация за дейността, която извършва Националният институт за помирение и арбитраж, на официалната интернет страница на института: www.nipa.bg, в рубрика „Въпроси и отговори“, както и в информационни брошури и на информационно табло;

В рубрика „**Въпроси и отговори**“ на интернет страницата на НИПА можете да научите повече за най – често задаваните въпроси във връзка с откриването на посредническа или арбитражна процедура - начинът на избиране на арбитри и посредници, предимства на посредничеството и арбитража;

В рубрика „**Посредничество**“, под рубрика „**Образци на документи в процедура по посредничество**“, можете да намерите образци на различни писмени искания, заявления и други документи, полезни за Вас, с оглед на конкретните Ви нужди при искания за процедура по посредничество към НИПА;

В рубрика „**Арбитраж**“, под рубрика „**Образци на документи в процедури по арбитраж**“, можете да намерите образци на различни писмени искания, заявления и други документи, полезни за Вас, с оглед на конкретните Ви нужди при искания за процедури по арбитраж към НИПА;

Можете да подадете Вашето заявление/искане за откриване на процедури по посредничество и арбитраж, в деловодството на института, на адрес: гр. София, п.к. 1618, ул. „Боряна“ № 59, бл. 215 А, или на електронен адрес: www.nipa.bg.

Информация във връзка с процедурите по посредничество и арбитраж може да получите на телефон: +359 (2) 4253750.

VI. ПРИНЦИПИ НА АДМИНИСТРАЦИЯТА НА НИПА

При осъществяване на своята дейност администрацията на НИПА се ръководи от следните принципи:

1. Равнопоставеност на страните по колективен трудов спор при стартиране на процедурите по посредничество и арбитраж;
2. Откритост и достъпност;
3. Бързина, ефективност и прозрачност при работасъсстраните по колективния трудов спор;
4. Точно и коректно спазване на законовите и подзаконовни нормативни актове за осъществяване на посредничество и арбитраж при уреждане на колективни трудови спорове от НИПА.

VII. СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ - КАКВО ДА ОЧАКВАТЕ ОТ НАС И КАКВИ СА НАШИТЕ ОТГОВОРНОСТИ

1. Съдействие при стартиране на процедурите по посредничество и арбитраж;
2. Осигуряване на равнопоставеност на страните при администриране на процедурите по посредничество и арбитраж;
3. Конфиденциалност по отношение на получената информация;
4. Внимание и коректност, любезно, търпеливо и отзивчиво отношение към представителите на страните в колективния трудов спор;
5. Ясен, точен и достъпен език при общуването;
6. Приятна и делова атмосфера;
7. Поддържане на актуална информация за процедурите по посредничество и арбитраж на официалния сайт на НИПА;
8. Стриктно спазване на законно установените срокове при администриране на процедурите по посредничество и арбитраж.

VIII. КАКВО ОЧАКВАМЕ ОТ ВАС И КАКВИ СА ВАШИТЕ ОТГОВОРНОСТИ:

Като заинтересовани страни и социални партньори се надяваме да съдействате в процеса на изграждане на ефективна администрация в НИПА.

Ще ви бъдем благодарни, ако споделяте с нас Вашите предложения, мнения и препоръки. Ние периодично ще ги обсъждаме и публично ще огласяваме предприетите действия.

Ако искате да споделите мнението си за нашата работа, можете да попълните **Анкетната карта за обратна връзка относно административното обслужване на процедурите по посредничество и арбитраж**, която е на разположение в деловодството на института и на официалната интернет страницата на НИПА. Анкетата е анонимна, но споделеното от Вас ще ни помогне да подобрим начина си на работа с оглед постигане на по-добро администриране на процедурите на посредничество и арбитраж.

Ако имате доказателства за незаконни или неправилни действия, или такива пораждащи съмнения за корупция, както и в случай, че разполагате с информация за бездействие на служителите от Националния институт за помирение и арбитраж, молим писмено да ни уведомете чрез предоставените ви форми за контакт. Ние ще направим проверка и ще Ви отговорим писмено, в законно установения срок.

Сигнали за корупция можете да подавате и чрез предоставената в НИПА пощенска кутия.

Важно е да знаете, че не се разглеждат анонимни жалби, предложения и сигнали, както и сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от 2 години.

IX. НОРМАТИВНА БАЗА, НА ЧИЯТО ОСНОВА Е РАЗРАБОТЕНА ХАРТАТА:

1. Конституция на Р. България;
2. Закон за уреждане на колективните трудови спорове;
3. Кодекса на труда;
4. Закон за администрацията;
5. Административен процесуален кодекс
6. Правилник за устройството и дейността на НИПА
7. Правила за осъществяване на посредничество и арбитраж за уреждане на колективните трудови спорове

X. ДОПЪЛНИТЕЛНА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ХАРТАТА

Хартата не е нормативен акт и въз основа на нея не може да се търси юридическа отговорност, но тя ангажира морално всички служители на Националният институт за помирение и арбитраж - да я спазват и да изпълняват задълженията си с грижа към страните по колективни трудови спорове, социалните партньори и всички заинтересувани лица.

Хартата на клиента подлежи на периодична актуализация. Тя е отворена за изменения и допълнения.

Настоящата Харта е утвърдена със Заповед № РД...../..... г. на директора на Националният институт за помирение и арбитраж.

Хартата на клиента можете да намерите в деловодството на института, като същата е публикувана и на интернет страницата на НИПА.

Настоящата Харта на клиента е разработена въз основа на Ръководство за разработване на харта на клиента и стандарти за обслужване, публикувано на официалната интернет страница на Министерски съвет, както и Харта на клиента на Министерството на труда и социалната политика.