

---

## ХАРТА НА КЛИЕНТА

---



Водени от желание за предоставяне на възможно най-доброто административно обслужване на всеки, който се нуждае от предлаганите услуги, служителите на Министерството на транспорта, информационните технологии и съобщенията при извършването им се ръководят от тази "Харта на клиента" ("хартата").

Хартата е утвърдена от министъра на транспорта на 25.04.2007 г. и включва описание на нивото на административно обслужване, което Министерството на транспорта, информационните технологии и съобщенията предоставя, както и информацията относно правата и задълженията на клиентите.

Хартата ще бъде своевременно изменяна и допълвана, за да отговаря на променящите се потребности на клиентите.

Административното обслужване цели:

- » бързина и ефективност;
- » получаване на лесен достъп до информация;
- » добра осведоменост и отзивчивост на служителите;
- » приятна и делова атмосфера в министерството;
- » постигане на максимален резултат и качество на обслужването при минимален разход на финансови и човешки ресурси.

Всяко мнение или препоръка за подобряване на административното обслужване в Министерството на транспорта, информационните технологии и съобщенията ще бъде взето под внимание, като идеите си можете да излагате на телефона на дирекция "Канцелария": 9409 418 и чрез попълване на анкетна карта, която можете да намерите във "фронт офиса" на Министерството на транспорта, информационните технологии и съобщенията, находящо се на ул. "Дякон Игнатий" № 9.

**Актуална информация за видовете административни услуги** на физическите и юридическите лица, които предоставя Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията може да намерите на официалният портал на Министерството на транспорта, информационните технологии и съобщенията.

### ОТГОВОРНОСТИ

***Отговорностите на служителите на Министерството на транспорта, информационните технологии и съобщенията към Вас, включително и при предоставяне на услуги, са регламентирани в Етичния кодекс на служителите в Министерството на транспорта, информационните технологии и съобщенията и***

**са:**

- » да се отнасят с внимание и уважение към Вас, да зачитат личното Ви достойнство;
- » да бъдат честни и отзивчиви;
- » да работят професионално;
- » да предприемат всички необходими действия за качествено и точно предоставяне на услугите;
- » да се стремят към създаване на благоприятна обстановка при обслужването на потребителите на административни услуги;
- » при възникване на проблем, да Ви уведомят своевременно за причините, довели до това и за очаквания краен срок, в който ще можете да получите услугата;
- » да спазват конфиденциалност относно всички запитвания и жалби на всеки един потребител на административни услуги, предоставяни от министерството;
- » да спазват принципа за равнопоставеност на клиентите на административни услуги.

**Отговорностите на клиентите към служителите на Министерството на транспорта, информационните технологии и съобщенията са:**

- » да се отнасяте към служителите с уважение, като няма да бъде проявявана търпимост към обиди, заплахи или каквито и да било действия на физическа саморазправа, насочени срещу служителите;
- » да бъдете внимателни и любезни към останалите клиенти;
- » да бъдете точни на уговорените срещи;
- » да предоставяте своевременно пълна и точна информация, когато Ви е поискана такава;
- » да предоставяте допълнителна информация, когато Ви е поискана такава;
- » при промяна на обстоятелства, касаещи Вас или друго лице да уведомявате своевременно за това.

**Общи отговорности**

За да има приятна атмосфера са необходими взаимно уважение, внимание и търпение.

**ПОЛЗИ ЗА КЛИЕНТИТЕ**

- » Облекчаване на дългите процедури.
- » Намаляване на разходите на средства и време, необходими за извършването на административните услуги от министерството.
- » Премахване на възможните **корупционни** практики.
- » Създаване на приятна и делова обстановка за потребителите на административни услуги, предоставяни от министерството.

## ИНФОРМАЦИЯ

### ***Предоставяне на информация и съвети***

Служителите от звеното за административно обслужване на Министерството на транспорта, информационните технологии и съобщенията ще Ви предоставят необходимата информация и съвети за административната услуга, която може да получите, относно:

- » документите, които следва да представите;
- » нормативно определения срок за получава-не на исканата от Вас административна услуга;
- » институцията, която би могла да Ви отговори, когато Вашите въпроси не са от компетентността на министерството.