

---

## Харта на клиента

---

### ЦЕЛ НА ХАРТАТА

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 включва описание на нивото на административно обслужване, което Министерството на транспорта, информационните технологии и съобщенията предоставя, както и информация 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 /е на разположение/ 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 Министерството на транспорта, информационните технологии и съобщенията може да намерите на официалната Internet страница 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 отнасят 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 бъдат внимателни и любезни към останалите клиенти;
- » да бъдат точни на уговорените срещи;
- » да предоставят своевременно пълна и точна информация, когато Ви е поискана такава;
- » да предоставят 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.

**СТАНДАРТИ В МИНИСТЕРСТВОТО НА ТРАНСПОРТА, ИНФОРМАЦИОННИТЕ ТЕХНОЛОГИИ И СЪОБЩЕНИЯТА**

В министерството се установяват следните стандарти по отношение на максималното време за административно обслужване:

» Време за получаване на информация и консултация във връзка с административното обслужване при посещение в Центъра за информация и административно обслужване на гражданите – **до 15 минути**.

» за отговор на запитвания, постъпили по пощата и на официалната електронна поща на министерството – **до 7 дни**, а когато е необходимо проверка на място или становище на друг административен орган – **до 14 дни**;

- » Време за вземане на решение по предложение – до **2 месеца**;
- » Време за вземане на решение по сигнал – до **2 месеца**;
- » Време за отговор на предложения – до **7 дни** от постановяване на решението;
- » Време за съобщаване на решение по сигнал – до **7 дни** от постановяване на решението;
- » Време за препращане на предложение и сигнал до компетентния орган (администрация) – до **7 дни**;
- » Време за отговор на запитвания и препоръки, предложения и сигнали, изпратени за разглеждане от омбудсмана – до **14 дни**;
- » Време за отговор на телефонни обаждания на специално определените телефони за целта – до **5 минути**, като служителите се идентифицират чрез собствено и фамилно име;
- » Време за разглеждане на заявление за достъп до обществена информация – до **14 дни** след датата на регистриране;
- » Време за препращане на заявление за достъп до обществена информация към компетентен орган – до **14 дни**;
- » Време за разглеждане и получаване на информацията по заявление за достъп до обществена информация – до **30 дни** от датата на регистрация на решението.
- » Време за извършване на административна услуга – издаване на удостоверения за брутно трудово възнаграждение УП 2 – до **10 дни**;
- » Време за извършване на административна услуга – издаване на удостоверения за осигурителен и трудов стаж УП 3 – до **30 дни**;
- » Време за извършване на административна услуга – легализация на документи – до **5 дни**.

## 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 отдел „Секретариат и 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 получаване на исканата от Вас административна услуга;
- » институцията, която би могла да Ви отговори, когато Вашите въпроси не са от компетентността на министерството.

---

## Приложение

- » [Харта на клиента](#) (54.5 KB)