|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **МИНИСТЕРСТВО НА ТРАНСПОРТА И СЪОБЩЕНИЯТА**  **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:**

|  |
| --- |
| **Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)** |

|  |  |
| --- | --- |
| * **Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО: ул. „Гурко“ № 5** | * трамвай с № № 10, 12 и 18 - спирка „Пл. Славейков“; * трамвай № 27 – спирка „Бул. Витоша“; * тролей № 9 – спирка „Сатиричен театър“; * най-близка станция на метрото – Метростанция „Сердика“. |
| * **Паркиране** | * **платен паркинг в непосредствена близост – Гранд Хотел София;** * **платен паркинг – бул. „Княз Александър I“;** * **в околните улици в режим „синя зона“.** |
| * **Удобно работно време** * **Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за** | * **от 9:00 до 17:30 часа в делничните дни без прекъсване.** * **работното време;** * **гише за заявяване и получаване на документи;** * **информацията за административните услуги.** |
| * **За клиенти със специфични потребности** | * **осигурен е адаптиран достъп до ЦАО чрез рампа;** * **нашите служителите ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО.** |
| * **В ЦАО на Ваше разположение са:** | * **удобства и пособия за попълване на документи;** * **питейна вода и възможност за ползване на тоалетна;** * **безплатен интернет.** |

|  |
| --- |
| **Добра информираност, бърза и лесна комуникация** |

|  |  |
| --- | --- |
| * **Нашите служители ще Ви се представят и обслужат** | * **любезно, с лично отношение, уважение и търпение;** * **при спазване на конфиденциалност;** * спазвайки принципа за равнопоставеност на клиентите. |
| * **Информация за услугите ни ще намерите** | **на интернет страницата ни, в секция „Административно обслужване“, където можете и да заявите Вашата услуга чрез различни канали:**   * **чрез Платформата по Закона за достъп до обществена информация;** * **чрез Системата за сигурно електронно връчване;** * **чрез системата за електронен обмен на съобщения;** * **чрез лицензиран пощенски оператор;** * **по факс;** * **на официалния електронен адрес на МТС;** * **на място в ЦАО** на хартиен носител с лесни и опростени образци за услугите, които предоставя министерството; |
| * **Съдействие на място в ЦАО ще получите от** | * **нашите служители в ЦАО, които:** * **ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването;** * **ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването;** |

|  |
| --- |
| **Предимства на обслужването** |

|  |  |
| --- | --- |
| * **Разглеждаме и отговаряме на Ваши запитвания** | * **за устни запитвания на място или по телефона - в рамките до 15 минути;** * **за писмени запитвания – до 7 дни;** * **за вземане на решение по предложение – до 2 месеца;** * **за отговор на предложения – до 7 дни от постановяване на решението;** * **за вземане на решение по сигнал – до 2 месеца;** * **за съобщаване на решение по сигнал – до 7 дни от постановяване на решението;** * **за препращане на предложение и сигнал до компетентния орган (администрация) – до 7 дни;** * **за отговор на запитвания и препоръки, предложения и сигнали, изпратени за разглеждане от омбудсмана – до 14 дни;** * **за отговор на телефонни обаждания на специално определените телефони за целта – до 5 минути, като служителите се идентифицират чрез собствено и фамилно име;** * **за разглеждане на заявление за достъп до обществена информация – до 14 дни след датата на регистриране;** * **за препращане на заявление за достъп до обществена информация към компетентен орган – до 14 дни;** * **за разглеждане и получаване на информацията по заявление за достъп до обществена информация – до 30 дни от датата на регистрация на решението;** * **за извършване на административна услуга – издаване на удостоверения за брутно трудово възнаграждение УП 2 – до 14 дни;** * **за извършване на административна услуга – издаване на удостоверения за осигурителен и трудов стаж УП 3 – до 14 работни дни;** * **за извършване на административна услуга – заверка за легализация на документи – до 5 работни дни.** * **за извършване на административна услуга – заверка за легализация на документи – до 5 работни дни;** * **за съгласуване на проекти за подробни устройствени планове към ИА „МА“ – до 30 дни;** * **за разрешаване пресичането на железопътни линии – до 30 дни.** |
| * **Бързо**   **обслужване** | * в рамките на 10 минути: * ще приемем Вашите документи; * ще Ви предоставим готовите документи. |
| * **Ще ви обслужим само на едно гише** | * **в ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга:** * да посещавате повече от едно гише; * да посещавате два пъти едно и също гише, освен за получаване на изискан от Вас оригинален документ. |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **На място в ЦАО** | |
| * **Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАО** | * обърнете се към служителите ни в ЦАО * поискайте помощ за решение казуса; * при необходимост, обърнете се към Директора на Дирекция „Канцелария” |
| **Пишете ни** | |
| * **Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор на следните контакти:** | * пощенски адрес: Гр. София 1000, ул. „Дякон Игнатий“ № 9; * електронна поща: [mail@mtc.government.bg](mailto:mail@mtc.government.bg); * система за сигурно електронно връчване: <https://edelivery.egov.bg/>; * в обозначената кутия в ЦАО. |
| **Обадете ни се** | |

|  |  |
| --- | --- |
| * **Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате** | * ЦАО: **02/9409 640, 02/9409 448, 02/9409 771.** |
| **Информация за Вашата удовлетвореност** | |
| * **Всяка година, до 1 март 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 на клиентите ни; * предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване |
| **Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!** | | |