|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **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;
* 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!** |