



МИНИСТЕРСТВО НА КУЛТУРАТА

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 Център за административно обслужване (ЦАО)

- ✓ **Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО: гр. София, бул. „Александър Стамболийски“ № 17:**
 - метростанция „Сердика“: метро линии № 1, 2 и 4
 - спирки на обществения транспорт:
 - спирка „пл. Света Неделя“: трамвайни линии № 4, 12 и 18
 - спирка „Съдебна палата“: трамвайни линии № 5 и 8
 - спирка „пл. Македония“: трамвайна линия № 10
- ✓ **Паркиране:**
 - платени паркинги в близост до ЦАО и места с режим „синя зона“
- ✓ **Удобно работно време:**
 - от 9:00 до 17:30 часа в работни дни, без прекъсване
(В случаите, когато в служебните помещения има потребители в края на обявеното работно време, работата на ЦАО продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.)
- ✓ **Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:**
 - работното време
 - гише за заявяване и получаване на документи
 - информация за услугите
- ✓ **За граждани със специфични потребности:**
 - осигурен е адаптиран достъп до ЦАО, чрез платформа от ул. „Лавеле“
 - нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО
 - телефонна връзка на място в ЦАО за оказване на съдействие
 - осигуряване на служител с езикови познания по английски език за информация и административно обслужване
- ✓ **В ЦАО на Ваше разположение са:**
 - условия за попълване на документи - столове, маси и пособия, кът с мека мебел
 - питейна вода и възможност за ползване на тоалетна
 - безплатен интернет достъп

➤ Добра информираност, бърза и лесна комуникация

- ✓ **Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат:**
 - любезно, с лично отношение, уважение и търпение
 - като Ви предоставят ясна, разбираема, пълна и точна информация навреме
 - при спазване на конфиденциалност
- ✓ **Информация за услугите ни ще намерите:**
 - на интернет страницата ни, в секция „Административно обслужване“, където можете и да заявите Вашата услуга електронно
 - на място в ЦАО:
 - ✓ на електронно табло, достъпно и след работното време на администрацията

- ✓ на хартиен носител, в т.ч. и лесни и опростени образци за услугите: информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя
 - ✓ в Административния регистър
- ✓ **Съдействие на място в ЦАО ще получите от:**
 - нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които:
 - ✓ ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването
 - ✓ ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването
 - ✓ ще Ви информират за статуса на Вашата преписка
- ✓ **В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница:**
 - ще намерите електронни брошури и формуляри, разясняващи най-често задаваните от Вас въпроси
 - можете да зададете въпрос: ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора
- ✓ **Активен Facebook профил:**
 - на страницата ни във Facebook ще откриете интересна информация за нашите активности

➤ Предимства на административното обслужване

- ✓ **Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер:**
 - за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути
 - за писмени запитвания – до 5 работни дни
- ✓ **Бързо обслужване:**
 - в рамките на 20 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
- ✓ **Ще ви уведомим за готовия резултат от услугата:**
 - Когато заявените от Вас документи са готови, ще Ви уведомим на посочените от Вас координати: електронна поща, телефон или посочен адрес

Моля, информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете 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 да Ви насочат и свържат с експерта, работещ по казуса
 - при необходимост, обърнете се към директора на дирекция „Административно обслужване и човешки ресурси“

➤ Пишете ни

- ✓ **Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор:**
 - на пощенски адрес: 1000, гр. София, бул. „Александър Стамболийски“ № 17
 - на електронна поща: delovodstvo@mc.government.bg
 - в обозначената кутия в ЦАО
 - чрез Системата за сигурно електронно връчване – ССЕВ: edelivery.egov.bg



МИНИСТЕРСТВО НА КУЛТУРАТА

Харта на клиента

Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване



Обадете ни се

- ✓ Ще Ви изслушаме и уведоим за движението на Вашата преписка и в какъв срок да очаквате отговор:
- ЦАО: 02/ 940 08 09;
- 02/ 940 08 59 (891, 859, 862, 214)
- директора на дирекция „Административно обслужване и човешки ресурси“: 02/ 94 00 855



Информация за Вашата удовлетвореност

- ✓ Вашата обратна връзка- мнения и предложения за получените от Вас административни услуги: Попълване на анкетна карта за проучване на удовлетвореността от предоставените административни услуги
- ✓ Всяка година, до 1 април 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 Ви
 - предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване

Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!

Настоящата Харта е отворена за изменения и допълнения, съобразени с нормативните промени, потребностите и изискванията на потребителите.

Настоящата Харта е Приложение към заповед № РД-09 - 341 / 25.04.2023 г.