МИНИСТЕРСТВО НА ИНОВАЦИИТЕ И ДИГИТАЛНАТА ТРАНСФОРМАЦИЯ
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: гр. София	• В близост има трамвайна спирка площад „Джузепе Гарибалди“, трамваи с № № 8, 10, 12, 13, 15 и 18 и Метростанция „Сердика“
✓ Паркиране	• платени паркинги в близост до ЦАО и места с режим „синя зона“
✓ Удобно работно време ✓ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за	• от 9:00 до 17:30 часа, без прекъсване, всеки делничен ден; • работното време; • информация за услугите.
✓ За клиенти със специфични потребности	• осигурен е адаптиран достъп до ЦАО на ул. „Генерал Йосиф В. Гурко" № 6 (сградата на Централна поща), чрез платформа за граждани с увреждания; • нашите служителите ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО.
✓ В ЦАО на Ваше разположение са:	• столове, маси 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 ще Ви обслужат	• любезно, с лично отношение, уважение и търпение; • при спазване на конфиденциалност.
✓ Информация за услугите ни ще намерите	• на интернет страницата ни, в секция „Административно обслужване“, можете да заявите Вашата услуга и електронно; • на място в ЦАО: ✓ на информационно табло; ✓ на хартиен носител, в т.ч. с лесни и опростени образци за услугите: информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя.

Предимства на обслужването

✓ 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.

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 да Ви насочат и свържат с експерта по казуса;
- при необходимост, обърнете се към директора на Дирекция **„Административно, информационно обслужване и секретариат“** (АИОС).

Пишете ни

✓ Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор

- 1000, гр. София, „ ул. „Княз Александър I“ № 12 и ул. „Генерал Йосиф В. Гурко" № 6
- docs@midt.government.bg;
- в обозначената кутия, пред входа в ЦАО.

Обадете ни се

✓ Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате

- ЦАО: 02/807 53 81 и 02/949 20 40

Информация за Вашата удовлетвореност

✓ 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!