



# МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ



## Харта на клиента

Хартата на клиента има за цел да улесни достъпа Ви до административни услуги и повиши качеството на административното обслужване, предоставяно от структури на Министерството на вътрешните работи.

Предназначението на Хартата е да Ви помогне за разбирането и защитата на Вашите права информирано, като се запознаете с общите права, задължения и стандарти за административно обслужване.

### ▶ СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

В работата си структурите на Министерството на вътрешните работи Ви предоставят административни услуги, при прилагане на следните задължителни стандарти при функционирането на Центъра за административно обслужване (ЦАО):

1. единно наименование на ЦАО;
2. осигуряване на подходящи условия и достъпност до и в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;
3. наличие на указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване;
4. поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;
5. осигуряване на безплатна интернет връзка;
6. идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване;
7. идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори;
8. обслужване на потребители се осъществява от обучени служители, които спазват определените правила за комуникация;
9. достъпен начин за предоставяне на информацията относно административното обслужване;
10. поддържане на система „Най-често срещани въпроси и отговори“;
11. осигуряване на информация и обслужване на английски език;
12. спазване на определен срок за отговор на отправени запитвания от общ характер;
13. спазване на определено време за изчакване при административно обслужване;
14. намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване;
15. използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри.

## ▶ НАЧИНИ ЗА ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СИГНАЛИ

При възникнали проблеми по повод на административното обслужване, можете да подадете жалба, предложение или сигнал, както следва:

1. на място, чрез ЦАО;
2. по поща, на адрес, посочен в Харта на клиента, поставена в ЦАО и публикуван в интернет страницата на структурата по чл. 37 от Закона за Министерството на вътрешните работи, предоставяща административни услуги;
3. чрез електронна пощенска кутия, с адрес, посочен в Харта на клиента в ЦАО и публикуван в интернет страницата на структурата по чл. 37 от Закона за Министерството на вътрешните работи, предоставяща административни услуги.

## ▶ ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

Вашите права са:

1. да получите качествено и компетентно обслужване;
2. да получите учтиво и толерантно отношение;
3. да изразите неудовлетворение при изпълнение на стандартите за административно обслужване.

Вашите отговорности са:

1. да се отнасяте с уважение и да не накърнявате достойнството на служителите;
2. да бъдете внимателни и любезни към другите потребители;
3. да предоставяте своевременно необходимата информация в пълен обем.

## ▶ ИНФОРМАЦИЯ ЗА ВАШАТА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ

Всяка година до 1 април в секцията „Административни услуги“ на интернет страницата на Министерството на вътрешните работи ще намерите публикуван годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите, който включва:

- получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността Ви;
- предприетите от нас действия за подобряване на качеството на обслужване.

Ръководителите на структури по чл. 37 от Закона за Министерството на вътрешните работи, които предоставят административни услуги, утвърждават приложение към Хартата на клиента, което е съобразено със спецификата на структурата.

В приложението се конкретизират:

- собствени стандарти за административно обслужване, съгласно чл. 20, ал 2 и Приложение № 8 от Наредбата за административното обслужване, както и специфична информация (например: адреси и контакти на ЦАО; достъпност с обществен транспорт; контакти за подаване на сигнали, предложения и жалби; длъжностно лице, към което могат да се обърнат потребителите при проблем при заявяване на услуга в ЦАО; адрес и телефон за връзка и др.);
- конкретни за структурата данни, свързани с приложението на общите стандарти за качество на административното обслужване (ако е необходимо).