|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА** |  |
| **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, ул. „Триадица” № 2, служебен вход (откъм ул. „Сердика“)**
 | * Метростанция „Сердика“ на линии 1 и 2;
* Спирка „Централни хали“ на трамвайни линии 4, 12, 18, 20, 22.
 |
| * **Паркиране**
 | * **платени паркинги в близост до ЦАО и почасово платено паркиране - „синя зона“**
 |
| * **Удобно работно време**
* **Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за**
 | * **от 9:00 до 17:30 часа, в работните дни**
* **работното време;**
* **система за управление на чакащи клиенти;**
* **гишетата за заявяване и получаване на документи;**
* **информацията за услугите.**
 |
| * **За клиенти със специфични потребности**
 | * **осигурен е адаптиран достъп до ЦАО, без ползване на стълби и асансьор;**
* **адаптиран санитарен възел;**
* **нашите служители 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**;
* при осигурена безопасност в извънредни ситуации.
 |
| * **Информация за административните услуги, които предоставя Министерството на труда и социалната политика (МТСП), ще намерите**
 | * **на телефон** 02/8119 412; 02/8119 443;
* **на интернет страницата на МТСП:** <https://www.mlsp.government.bg>**, в рубрика „Административно обслужване“, секция „Административни услуги“, „**Министерство на труда и социалната политика“, където са достъпни и заявленията за административните услуги;
* на платформата за Социална Икономика от интернет страницата на МТСП: <https://secprod.mlsp.government.bg/>**, където можете да заявите Вашата услуга за вписване или заличаване в Регистъра на социалните предприятия електронно;**
* **в Административния регистър;**
* **на място в ЦАО** на хартиен носител, лесни и опростени образци за заявяване на услугите;
* **Единния портал за достъп до електронни административни услуги;**
 |
| * **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 рубриката „Въпроси и отговори”, секция „Често задавани въпроси“ на интернет страницата на МТСП**
* **Активни Facebook профили на Министерството на труда и социалната политика, на които ще откриете интересна информация за нашите активности**
 | * **ще намерите разяснения по най-често задаваните от Вас въпроси;**
* **можете да зададете въпрос: ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора** до 30 дни.
* **страница на МТСП във Facebook:** <https://www.facebook.com/MinistryofLabourandSocialPolicy>
* на страницата на Центъра за обаждания на МТСП "Единен безплатен телефон - 0 800 88 001" ще откриете актуална информация за дейността на министерството и агенциите към него: <https://www.facebook.com/Call.center.for.information/>
 |
| **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**, а в случаите, когато е необходимо изготвянето на специализирано становище/отговор – до 30 дни;
* **за отговор в Център за обаждания – 3 мин.**
 |
| * **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.
 |
| * **Проверете статуса на Вашата услуга**
 | * **на телефон** 02/8119 412; 02/8119 405; 02/8119 443;
* на място в ЦАО.
 |

|  |
| --- |
| 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, а при необходимост, с Ръководителя на звеното за „Административно обслужване“.**
 |
| **Пишете ни** |
| * **Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор**
 | * ул. „Триадица” № 2, гр. София – 1051;
* mlsp@mlsp.government.bg;
* **в обозначената кутия в ЦАО.**
 |
| **Обадете ни се** |
| * **Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате**
 | * ЦАО: 02/8119 412, 02/8119 632, всеки работен ден, от 09:00 до 17:30 часа;
* "Център за обаждания“: 0 800 88 001, всеки работен ден, от 09:00 до 17:30 часа.
 |
| **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!** |