|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **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](mailto: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!** |