|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **МИНИСТЕРСТВО НА  ТУРИЗМА** |  | | **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** | * **На официалната интернет страница на Министерство на туризма (МТ), на електронен адрес:** [**www.tourism.government.bg**](http://www.tourism.government.bg)**, секция „Контакти“ ще намерите информация за местонахождението на МТ и начина на достъп до него с обществен транспорт. В близост има трамвайна спирка пл. Света Неделя на трамваи №12 и №18 и метростанции М2 и М4** |
| * **Паркиране** | * **налични платени паркинги в близост до МТ и ЦАО и паркоместа в режим „синя зона“.** |
| * **Удобно работно време** | * **от 9:00 до 17:30 часа, без прекъсване, на адрес: гр. София, ул. Съборна № 1, сградата на МТ или в ЦАО, гр. София, ул. Света София № 1** |
| * **Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за** | * **работното време;** * **центъра за административно обслужване (ЦАО) – гише за заявяване на административни услуги и подаване на документи;** * **информацията на български и английски език за предоставяните административни услуги по Закона за туризма.** |
| * **За потребители със специфични потребности** | * **Осигурен, адаптиран достъп до ЦАО, който се намира на кота 0;** * **нашите служителите ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО.** |
| * **В ЦАО на Ваше разположение са** | * **условия за попълване на документи - столове, маси и пособия;** * **питейна вода и възможност за ползване на тоалетна;** * **възможност за копиране на документи;** * **безплатен интернет** |
| **Добра информираност, бърза и лесна комуникация** | |
| * **Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат** | * **любезно и отзивчиво, с професионално отношение, уважение и търпение** * **спазване на конфиденциалност при поставените въпроси и при предоставяне на административните услуги.** |
| * **Информация за услугите ни ще намерите** | * **на официалната интернет страница на МТ в секция „Административни услуги“;** * **на място в МТ и ЦАО - на хартиен носител, в т.ч. и лесни и опростени образци за услугите: информацията за предоставяните от нас услуги е групирана в категории – общи административни и специализирани услуги по Закона за туризма;** * **по телефон/и публикувани в секциите „Контакти“ и „Административни услуги“;** * **Е-услуги на Министерство на туризма;** * **на информационно табло** |
| * **Съдействие на място в ЦАО ще получите от** | **Служители в ЦАО и/или нашите експерти, които:**   * **ще отговорят на въпросите Ви, свързани с обслужването;** * **ще Ви окажат помощ при попълването на документи;** * **ще Ви окажат съдействия при заплащане на дължимите такси на ПОС терминал** |
| * **Активни Facebook профил и You Tube канал** | * **На страницата ни във Facebook и You Tube канала на МТ ще откриете интересна информация за нашите активности и актуални новини.** |
| **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 – в нормативно установените срокове** |
| * **Бързо обслужване** | * **в рамките на не повече от 20 минути:** * **ще приемем документи при посещение на ЦАО;** * **ще предоставим готовите документи за заявена услуга, като предварително ще Ви уведомим на посочени от Вас координати.** |
| * **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 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 съответната административна структура, отговорна за предоставянето на заявената услуга или на тел. 02/904 68 09** |
| **Пишете ни** | |
| * **Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор** * **Вашата обратна връзка – мнения и предложения за получените от Вас административни услуги** | **Можете да ги подадете на:**   * **адрес: гр. София, п. к. 1000, ул. Съборна № 1 или гр. София, ул. „Света София“ № 1;** * **на електронни адреси:**   [edoc@tourism.government.bg](mailto:edoc@tourism.government.bg)**;**  [anticorruption@tourism.government.bg](mailto:anticorruption@tourism.government.bg)**;**  [tourism@tourism.government.bg](mailto:tourism@tourism.government.bg)**;**   * [nerednosti@tourism.government.bg](mailto:nerednosti@tourism.government.bg) **– за нередности по Закона за туризма;** * [control@tourism.government.bg](mailto:control@tourism.government.bg) **– за сигнали за нередности на морски плажове;** * **в обозначената кутия на входа на МТ;** * **в обозначената кутия след входа в ЦАО** * **попълване на анкетна карта за проучване на удовлетвореността от предоставените административни услуги;** * **свободно изразяване на мнения и предложения по избран от Вас начин:** * **на телефон: 02/9046809;** * **на адреса на МТ: гр. София, п. к. 1000, ул. Съборна № 1** * **на електронни адреси:**   [edoc@tourism.government.bg](mailto:edoc@tourism.government.bg)**;**  [tourism@tourism.government.bg](mailto:tourism@tourism.government.bg) |
| **Обадете ни се** | |
| * **Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате** | * **връзка със ЦАО – на телефон** **02/9046809;** * **връзка при сигнали за нередности по Закона за туризма и при въпроси за туристически пътувания във връзка с COVID-19 – на телефони: 02/9046895 и 0885096937;** * **на официалната интернет страница на МТ в секция „Контакти“ и „Административни услуги“ са публикувани телефоните, на които**   **можете да позвъните във връзка с предоставените административни услуги по ЗТ.** |
| **Информация за Вашата удовлетвореност** | |
| * **Всяка година 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 утвърдена със Заповед № Т-РД-16-250/31.07.2020 г. на министъра на туризма.**