**МИНИСТЕРСТВО НА ИНОВАЦИИТЕ И РАСТЕЖА**

**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 | * **Министерство на иновациите и растежа**   **гр. София, „** **ул. „Княз Александър I“ № 12, срещу Софийска градска художествена галерия , Метростанция Сердика, трамвай № 10, 12 и 18** |
| Паркиране | * **можете да паркирате на платени паркинги в непосредствена близост до ЦАО и паркоместа с режим „синя зона“** |
| Удобно работно време | **• от 09:00 ч. до 17:30 ч. в делнични дни без прекъсване** |
| Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за: | * **Работното време** * **Гише за заявяване и получаване на документи** * **Информация за услугите** |
| В ЦАО на Ваше разположение са: | * **столове, маса и пособия за попълване на документи** * **възможност за ползване на тоалетна** * **безплатен интернет** * **компютър** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 „Услуги“,** * **подсекция „Административно обслужване“,** * **подсекция „Услуги предоставяни от министерството“** * **на място в ЦАО на хартиен носител: информацията и** * **образците са групирани и подредени в каталог.** |
| Съдействие на място в ЦАО ще получите от | **• нашите служители в ЦАО, които:**   * **ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването** * **ще Ви окажат помощ при попълване на документи за**   **обслужването** |
| В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница | **• ще намерите отговори на най-често задаваните въпроси** |
| 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 директора на   отговорната дирекция по казуса   * при необходимост, обърнете се към началника на отдел   „Координация и деловодство“ (КД) |

|  |
| --- |
| Пишете ни |

|  |  |
| --- | --- |
| **Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор** | • пощенски адрес:  ПК 1000, гр. София, ул. „Княз Александър I“ № 12 • чрез Системата за сигурно електронно връчване  https://edelivery.egov.bg на място в ЦАО |
|  |  |

|  |
| --- |
| Обадете ни се |

|  |  |
| --- | --- |
| Ще Ви изслушаме и  уведомим каква реакция и в  какъв срок да очаквате | * ЦАО - 02 / 940 76 35 |

|  |
| --- |
| 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! |