

# МИНИСТЕРСТВО НА ИКОНОМИКАТА И ИНДУСТРИЯТА



## 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:**

<b>Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)</b>	
✓ Местонахождение на ЦАО на Министерството на икономиката и индустрията:	<ul style="list-style-type: none"><li>• сградата на Министерството на икономиката и индустрията: ул. „Славянска“ № 8, гр. София, 1052</li><li>• намира се на партерния етаж в сградата на министерството, като входа е откъм ул. „Раковска“</li><li>• вижте местонахождението на <a href="#">картата</a></li></ul>
✓ Достъп с обществен транспорт	<ul style="list-style-type: none"><li>• спирка „Пл. Славейков“: трамвай л. № 10, 12, 18</li><li>• спирка „Сатиричен театър“: тролей л. № 9</li><li>• метростанция Софийски университет „Св. Климент Охридски“</li></ul>
✓ Паркиране	<ul style="list-style-type: none"><li>• можете да паркирате в непосредствена близост до ЦАО в обособената „синя зона“ на гр. София в режим на почасово платено паркиране (повече информация на интернет страницата на <a href="#">Центъра за градска мобилност</a> )</li><li>• можете да паркирате в непосредствена близост до ЦАО в платени паркинги на ул. „Славянска“ № 12, пл. „Народно събрание“ № 12-9 (ЦГМ)</li></ul>
✓ Удобно работно време	<ul style="list-style-type: none"><li>• от 09:00 ч. до 17:30 часа в делнични дни, без прекъсване (В случаите, когато в служебните помещения има потребители в края на обявеното работно време, работата на ЦАО продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.)</li></ul>
✓ За клиенти със специфични потребности	<ul style="list-style-type: none"><li>• ЦАО е на партерния етаж с осигурен адаптиран достъп за предвижване с инвалидни колички, детски колички и др.</li><li>• служителите ни ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО</li></ul>
✓ В ЦАО на Ваше разположение са	<ul style="list-style-type: none"><li>• столове, маса и пособия за попълване на документи</li></ul>
<b>Приемни</b>	
✓ Местонахождение на приемните:	<ul style="list-style-type: none"><li>• сградата на Министерството на икономиката и индустрията: ул. „Лега“ № 4, гр. София – за дирекция „Регистриране, лицензиране и контрол“</li><li>• сградата на Министерството на икономиката и индустрията: ул. „Княз Александър I“, гр. София – за дирекция „Международно контролирана търговия и сигурност“</li><li>• вижте местонахождението на <a href="#">картата</a></li></ul>
✓ Достъп с обществен транспорт	<ul style="list-style-type: none"><li>• спирка „Пл. Славейков“ или „Пл. Гарибалди“: трамвай л. № 10, 12, 18</li><li>• спирка „Съдебна палата“: трамвай л. № 8</li><li>• спирка „Сатиричен театър“: тролей л. № 9</li><li>• метростанция Сердика</li></ul>
✓ Паркиране	<ul style="list-style-type: none"><li>• можете да паркирате в непосредствена близост в обособената „синя зона“ на гр. София в режим на почасово платено паркиране (повече информация на интернет страницата на <a href="#">Центъра за градска мобилност</a> )</li><li>• можете да паркирате в близост в платени паркинги на ул. „Ангел Кънчев“ № 4 (ЦГМ), пл. „Княз Александър I“ (ЦГМ)</li></ul>

✓ Удобно работно време	<ul style="list-style-type: none"> <li>от 09:00 ч. до 17:30 часа в делнични дни</li> <li>(Срещите в приемните се уреждат чрез ЦАО или след осъществен контакт със специализираните дирекции по телефона или ел. поща, посочени в информацията за конкретните услуги на <a href="#">Интернет</a> страницата на МИИ в секция „Услуги“/“Услуги, предоставяни от министерството“.)</li> </ul>
✓ За клиенти със специфични потребности	<ul style="list-style-type: none"> <li>осигурен адаптиран достъп, като служителите ни ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в приемните</li> </ul>

### Добра информираност, бърза и лесна комуникация

✓ Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	<ul style="list-style-type: none"> <li>любезно, с лично отношение, уважение и търпение</li> <li>при спазване на конфиденциалност</li> </ul>
✓ Информация за услугите ни ще намерите	<ul style="list-style-type: none"> <li>на <a href="#">Интернет</a> страницата ни, в секция „Услуги“/ “Услуги, предоставяни от министерството“</li> </ul>
✓ Електронни административни услуги (ЕАУ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Министерството предоставя възможност за заявяване на ЕАУ, подписани с КЕП, чрез</li> <li>✓ официалната електронна поща на МИИ: e-docs@mi.government.bg</li> <li>✓ Системата за сигурно електронна връчване: <a href="https://edelivery.egov.bg/">https://edelivery.egov.bg/</a></li> <li>✓ Единния портал за достъп до ЕАУ: <a href="https://egov.bg/">https://egov.bg/</a></li> </ul>
✓ Съдействие на място в ЦАО ще получите от	<ul style="list-style-type: none"> <li>нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които:</li> <li>✓ ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването</li> <li>✓ ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването</li> </ul>
✓ Съдействие на място в Приемните ще получите от	<ul style="list-style-type: none"> <li>нашите експерти от специализираните дирекции, които:</li> <li>✓ ще отговорят на въпросите Ви по повод спецификите при предоставянето на конкретната административна услуга</li> </ul>
✓ В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница	<ul style="list-style-type: none"> <li>ще намерите отговори на най-често задаваните въпроси във връзка с административното обслужване</li> </ul>

### Предимства на обслужването

✓ Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания	<ul style="list-style-type: none"> <li>за устни запитвания от общ характер на място или по телефона - в рамките на 20 минути</li> <li>за писмени запитвания от общ характер – до 5 работни дни</li> <li>за квалифицирани/по същество запитвания – до 7 работни дни, а в случаите когато е необходима проверка или становище на друг административен орган – до 14 работни дни</li> </ul>
✓ Бързо обслужване	<ul style="list-style-type: none"> <li>в рамките на 20 минути:</li> <li>✓ ще приемем Вашите документи</li> <li>✓ ще Ви предоставим готовите документи</li> </ul>
✓ Ще ви обслужим само на едно гише	<ul style="list-style-type: none"> <li>в ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга:</li> <li>✓ да посещавате еднократно повече от едно гише за приемане на заявление/искане</li> <li>✓ да посещавате еднократно повече от едно гише за получаване резултата от едно заявление/искане</li> </ul>

**Моля, информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба:**

### **➤ На място в ЦАО**

✓ **Стараям 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 преписката

### **➤ Пишете ни**

✓ **Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор**

Може да ги подадете:

- пощенски адрес:  
✓ 1052, гр. София, ул. „Славянска“ № 8
- електронен адрес:  
✓ [e-docs@mi.government.bg](mailto:e-docs@mi.government.bg)
- в обозначената кутия в ЦАО

### **➤ Обадете ни се**

✓ **Ще Ви изслушаме и уведоим каква реакция и в какъв срок да очаквате**

За връзка с:

- ЦАО: 02/9407001; 02/9407327 и 02/9407331

### **➤ 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!**