

МИНИСТЕРСТВО НА ИКОНОМИКАТА

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)	
✓ Местонахождение на ЦАО на МИ:	<ul style="list-style-type: none"> сградата на Министерството на икономиката: ул. „Славянска“ № 8, гр. София, 1052 намира се на партерния етаж в сградата на МИ, като входа е откъм ул. „Раковска“ вижте местонахождението на картата
✓ Достъп с обществен транспорт	<ul style="list-style-type: none"> спирка „Пл. Славейков“: трамвай л. № 10, 12, 18 спирка „Сатиричен театър“: тролей л. № 9 метростанция Софийски университет „Св. Климент Охридски“
✓ Паркиране	<ul style="list-style-type: none"> 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 Центъра за градска мобилност) можете да паркирате в непосредствена близост до ЦАО в платени паркинги на ул. „Славянска“ № 12, пл. „Народно събрание“ № 12-9 (ЦГМ)
✓ Удобно работно време	<ul style="list-style-type: none"> от 09:00 ч. до 17:30 ч. в делнични дни, без прекъсване <i>(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.)</i>
✓ За клиенти със специфични потребности	<ul style="list-style-type: none"> ЦАО е на партерния етаж с осигурен адаптиран достъп за предвижване с инвалидни колички, детски колички и др. служителите ни ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО
✓ В ЦАО на Ваше разположение са	<ul style="list-style-type: none"> столове, маса и пособия за попълване на документи
Приемни	
✓ Местонахождение на приемните:	<ul style="list-style-type: none"> сградата на Министерството на икономиката: ул. „Лега“ № 4, гр. София – за дирекция „Регистриране, лицензиране и контрол“ сградата на Министерството на икономиката: ул. „Княз Александър I“, гр. София – за дирекция „Международно контролирана търговия и сигурност“ вижте местонахождението на картата
✓ Достъп с обществен транспорт	<ul style="list-style-type: none"> спирка „Пл. Славейков“ или „Пл. Гарибалди“: трамвай л. № 10, 12, 18 спирка „Съдебна палата“: трамвай л. № 8 спирка „Сатиричен театър“: тролей л. № 9 метростанция Сердика
✓ Паркиране	<ul style="list-style-type: none"> 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 Центъра за градска мобилност) можете да паркирате в близост в платени паркинги на ул. „Ангел Кънчев“ № 4 (ЦГМ), пл. „Княз Александър I“ (ЦГМ)

✓ Удобно работно време	<ul style="list-style-type: none"> от 09:00 ч. до 12:00 ч. и от 13:00 ч. до 17:30 ч. в делнични дни (Срещите в приемните се уреждат след осъществен контакт със специализираните дирекции по телефона или ел. поща, посочени в информацията за конкретните услуги на Интернет страницата на МИ в секция „Административно обслужване“.)
✓ За клиенти със специфични потребности	<ul style="list-style-type: none"> осигурен адаптиран достъп, като служителите ни ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в приемните

Добра информираност, бърза и лесна комуникация

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

Предимства на обслужването

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

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 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
- 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: 02/9407327 и 02/9407331

➤ Информация за Вашата удовлетвореност

✓ Всяка година, до 1 март 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!