



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“)	<ul style="list-style-type: none">• Метростанция „Сердика“ на линии 1 и 2;• Спирка „Централни хали“ на трамвайни линии 4, 12, 18, 20, 22.
✓ Паркиране	<ul style="list-style-type: none">• платени паркинги в близост до ЦАО и почасово платено паркиране - „синя зона“
✓ Удобно работно време ✓ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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;

	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>✓ В рубриката „Въпроси и отговори“, секция „Често задавани въпроси“ на интернет страницата на МТСП</p> <p>✓ Активни Facebook профили на Министерството на труда и социалната политика, на които ще откриете интересна информация за нашите активности</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • в рамките на 10 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 повече от едно гише; ✓ да посещавате два пъти едно и също гише.
✓ Проверете статуса на Вашата услуга	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• ул. „Триадица“ № 2, гр. София – 1051;• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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!