



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА ТУРИЗМА

ЗАПОВЕД

№ T-PD-16-206 / 27-07.2016 r

На основание чл. 25, ал. 4 от Закона за администрацията и чл. 5, ал. 3 от Устройствения правилник на Министерството на туризма, приет с Постановление № 447 на Министерския съвет от 23.12.2014 г. (обн. ДВ. бр. 108 от 30.12.2014 г., изм. и доп. ДВ. бр. 35 от 10.05.2016 г.),

НАРЕЖДАМ:

- I. Утвърждавам Харта на клиента на Министерството на туризма.
- II. Хартата на клиента да бъде публикувана на интернет страницата на министерството и да се постави в Приемните в гр. София и гр. Пловдив.
- III. Настоящата заповед отменя заповед № T-PD-16-205/28.07.2015 г.
- IV. Контрол по изпълнение на заповедта възлагам на главния секретар на Министерството на туризма.

Настоящата заповед да се сведе до знанието на съответните длъжностни лица за сведение и изпълнение.


.....


НИКОЛИНА АНГЕЛКОВА

Министър на туризма



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на туризма

УТВЪРДИЛ,
МИНИСТЪР:

НИКОЛИНА АНГЕЛКОВА

Заповед № Т-ПМ-16-2016 / 27.07.2016 г.

**ХАРТА НА КЛИЕНТА НА
МИНИСТЕРСТВОТО НА ТУРИЗМА**

София, 2016 г.

УВАЖАЕМИ ГРАЖДАНИ,

Министерството на туризма е администрация, осъществяваща държавната политика в областта на туризма.

Функциите на министерството са както следва:

1. да определя стратегическите цели и приоритети на политиката в областта на туризма в рамките на своите правомощия, организира и координира разработването на стратегии и програми за постигането им и осъществява контрола върху изпълнението им;
2. да разработва и контролира изпълнението на Националната стратегия за устойчиво развитие на туризма и на стратегии за развитие на отделни видове туризъм, както и краткосрочни програми и планове за прилагането им;
3. да осъществява координацията и взаимодействия с организациите за управление на туристическите райони при реализацията на националната маркетингова стратегия и разработването на маркетинговите стратегии на туристическите райони;
4. да обсъжда политиката в областта на туризма с туристическите сдружения, вписани в Националния туристически регистър, с работодателските организации, потребителските асоциации и с други неправителствени организации и осигурява активното взаимодействие с тях при разработването, контрола и наблюдението на отделни програми и проекти за осъществяването ѝ;
5. да разработва и утвърждава концепция за туристическо райониране на страната; осъществява надзор върху дейността на организациите за управление на туристическите райони и подпомага тяхната дейност;
6. да организира извършването на маркетингови проучвания на основни и перспективни пазари за българския туристически продукт, както и проучвания в сферата на туристическата реклама и анализи на ефективността;
7. да взаимодейства с организациите за управление на туристическите райони и осъществява надзор върху изпълнението на дейностите им;
8. да организира, координира и контролира преговорите, сключването и изпълнението на многостранни и двустранни международни договори в областта на туризма, както и други договори в областите на своята дейност;
9. да ръководи разработването и осъществява политиката на Министерството за участие в програми и проекти, финансирани със средства от Европейския съюз (ЕС), международни финансови институции и други донори;

10. да представлява Република България пред международните органи и организации в областта на туризма, изпълнява и координира изпълнението на задълженията на Република България, произтичащи от членството ѝ в международни органи и организации;
11. да разработва и контролира изпълнението на годишната програма за разходване на средствата за държавното финансово подпомагане на развитието на туризма, включително на годишната програма за национална туристическа реклама;
12. да подпомага дейността по привличане на инвестиции и съдейства за реализиране на проекти за устойчиво и балансирано развитие на туризма на национално, регионално и местно ниво, включително за изграждането и развитието на инфраструктурата, свързана с туризма;
13. да популяризира българския туризъм в чужбина;
14. да създава регулация за статута и управлението на националните курорти;
15. да подпомага задграничните представителства на Република България чрез аташетата по туризма;
16. да взаимодейства с компетентните държавни органи и с териториалните органи на изпълнителната власт, организира и координира съвместната дейност при провеждането на националната политика в туризма, финансовото осигуряване и изпълнение на стратегиите и програмите;
17. да разработва и съдейства за въвеждането на доброволни системи за сертифициране на качеството и устойчивото туристическо развитие;
18. да създава национална мрежа от туристически информационни центрове, функциониращи въз основа на единни стандарти и на основата на публично-частно партньорство;
19. да организира поддържането на Единната система за туристическа информация, включително воденето, актуализирането и поддържането на Националния туристически регистър;
20. да извършва регистрацията на туроператорите и туристическите агенти;
21. да определя категорията на туристически обекти в предвидените със закон случаи;
22. да сертифицира туристическите обекти в предвидените със закон случаи;
23. да определя вида и безопасността на ски пистите;
24. да организира и провежда Национален съвет по туризъм;

25. да определя съставите и издава правилниците за дейността на Експертната комисия по регистрация на туроператори и туристически агенти (ЕКРТТА) и на Експертната комисия по категоризация и сертификация на туристически обекти (ЕККСТО);

26. да организира и координира контрола върху качеството на туристическия продукт;

27. да осигурява дейността на Националния туристически информационен център;

28. да поддържа, актуализира и популяризира Националния туристически интернет портал;

29. да разработва и осъществява комуникационни кампании на вътрешния и на чуждестранни пазари;

30. да организира участието на Република България в международни туристически изложения, панаири и прояви, свързани с туризма;

31. да прави предложения за изменение на действащи и за приемане на нови нормативни актове в областта на правомощията си;

32. да осъществява държавната политика в областта на концесиите на морски плажове, организира и осъществява дейността по предоставяне под наем на морските плажове, които не са предоставени на концесия.

Дейността на министерството се основава на принципите на законност, откритост, достъпност, ефективност, отговорност и координация.

Следвайки тези принципи, сме разработили Харта на клиента и стандарти за административно обслужване, където под термина „административно обслужване“, съгласно § 1, т. 1 от Допълнителните разпоредби на Закона за администрацията, се има предвид „всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на администрацията и от организации, предоставящи обществени услуги“, като терминът „административна услуга“, съгласно §1, т. 2 от Закона за администрацията, е свързан с:

- Издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;
- Издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;
- Извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;

- Консултациите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административно правен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга;

- Експертизите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията на държавен орган или овластена организация.

Хартата на клиента е средство за изграждане на партньорство между администрацията и обществото, с която сме си поставили следните цели:

Да подобрим достъпа до административни услуги, като подробно Ви информираме за това откъде и как можете да ги получите, да Ви информираме за Вашите права при комуникацията си с администрацията на Министерството.

Вие можете да се свържете с нас и да получите информация по следните начини:

- като ни посетите или ни пишете на адреса на министерството: гр. София - 1000, ул. „Съборна“ № 1, гр. Пловдив, ул. „Железарска“ № 1 или на електронна поща на адрес: edoc@tourism.government.bg; tourism@tourism.government.bg;
- като използвате телефоните на министерството: 02/ 9046809;

За реализирането на тази цел, за всяка административна услуга, която извършваме, Ви предлагаме конкретен и пълен **стандарт** с приложен към него **образец на заявление**. В този стандарт сме посочили нормативната уредба за предоставяне на административната услуга, какви документи трябва да представите и какъв е нормативно установения срок, след изтичане на който ще получите исканата от Вас услуга. Необходимо е да знаете предварително, че времето, определено от служителите за отстраняване на непълноти и неточности по предоставената от Вас документация, не се включва в срока, определен в тези стандарти за извършване на съответната административна услуга.

Постигане на високо качество на предоставяните услуги, като намалим личните Ви разходи на време за получаване на услуга и осигурим добро отношение и желание за съдействие от страна на служителите, които Ви обслужват.

Министерството на туризма има създадена Приемна в гр. София и гр. Пловдив, в които служител на министерството ще Ви предостави ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация за всички предоставяни административни услуги, за движението на

подадените от Вас заявления, за различните комуникационни канали, които може да използвате за достъп до администрацията на министерството.

Приемните на министерството работят всеки работен ден от **9.00 до 17.30 часа, без прекъсване.**

За постигане на прозрачност и отзивчивост, ние Ви осигуряваме възможност за комуникация с любезни и добре информирани служители по време на целия процес на административното обслужване. От Вас очакваме да се отнасяте към служителите на министерството учтиво и с уважение, да не проявявате агресивност, както и да бъдете любезни към останалите клиенти.

Да Ви насърчим да изказвате мнението си за получаваните от Вас услуги.

Ние очакваме от Вас да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари като се обадите на тел. 02/9046809 или изпратите Вашето писмо на адрес: гр. София - 1000, ул. „Съборна“ № 1, както и на електронните ни адреси edoc@tourism.government.bg; tourism@tourism.government.bg; или дойдете лично в сградата на министерството; да изразите писмено Вашето мнение или коментар за организацията на административното обслужване като попълните Анкетната карта за проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, която Ви предоставяме в Приемната на министерството. Анкетната карта се пуска в специално поставената в министерството Кутия за мнения и коментари.

Анкетната карта е анонимна, но споделеното от Вас ще ни помогне да подобрим начина си на обслужване, информирайки се за проблемните моменти. Ние се ангажираме да измерваме удовлетвореността на потребителите на административни услуги от нашата дейност и да предприемем необходимите действия за подобряване и повишаване качеството на обслужването.

Вашите сигнали за незаконни или неправилни, или пораждащи съмнение за корупция действия или бездействия на служители от администрацията, може да изпратите на адреса на Министерството до Инспектората. Ние ще направим проверка и ще Ви отговорим писмено до 2 месеца от получаването на сигнала. Ако не можем да отговорим в посочения срок, ще Ви уведомим за причините за забавянето. Ще Ви съобщим, ако е необходимо да извършите допълнителни дейности, както и кога да очаквате пълен отговор от нас.

С Инспектората на Министерството на туризма можете да се свържете на тел. 02/9046815 от 9,00 ч. до 17.30 ч. от понеделник до петък, на e-mail: anticorruption@tourism.government.bg, чрез деловодството на министерството, на адрес: гр. София, ул. „Съборна“ № 1, чрез пощенска кутия, поставена на входа на министерството, на адрес: гр. София, ул. „Съборна“ № 1.

На Вашите предложения и сигнали ще отговорим по избрания от Вас начин - по поща или на посочен от Вас e-mail.

Няма да получите отговор на въпроси, сигнали и предложения, които съдържат нецензурни изрази и обидни изказвания по отношение на българската администрация и институции.

Важно е да знаете, че не се образува производство по анонимни предложения и сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от 2 години. За анонимни предложения и сигнали се считат тези, които не съдържат достатъчно данни за обратна връзка с подателя - име и адрес за обратна кореспонденция. Регистрират се само предложения и сигнали, подадени на посочените канали за комуникация с Министерството.

Предложения и сигнали, засягащи проблеми, чието решаване е извън нашите правомощия, ще насочим към съответната администрация в срок от 7 дни, като се ангажираме да Ви информираме писмено за това.

Сигнали и предложения се разглеждат най-късно в двумесечен срок от постъпването им, като решението по тях се съобщава в 7-дневен срок от постановяването му.

Когато е необходимо по-продължително проучване, срокът на вземане на решение може да бъде продължен до 6 месеца (вкл. вече изтеклите 2 месеца) - при предложение и до 1 месец - при сигнал, за което писмено ще Ви уведомим.

Министерството не е ангажирано с отговори на въпроси, касаещи лични данни и/или класифицирана информация.

Приемната на министерството продължава да работи до приключване на обслужването на гражданите, когато след приключване на обявеното работно време има чакащи потребители на административни услуги, но не повече от два административни часа, след края на работно време на министерството.

ОТ НАС МОЖЕ ДА ОЧАКВАТЕ

Ясен, точен и достъпен език при общуване.

Приятна и делова атмосфера.

Да зачитаме личното Ви достойнство.

Да поддържаме актуални всички отворени канали за достъп до информация.

Да работим професионално и да се стремим при наличие на нормативни препятствия да търсим алтернативно решение за всеки Ваш проблем, свързан с предоставяните от Министерството административни услуги.

Ангажираност по отношение на намаляване на личните Ви разходи и време при извършване на справки за движение на подаденото от Вас заявление.

Да предоставяме качествено и в рамките на установените срокове изисканите административни услуги.

Да се ангажираме с всички Ваши мнения, предложения и сигнали. Хартата на клиента не е нормативен акт и въз основа на нея не може да се търси юридическа отговорност, но тя ангажира морално всички служители на Министерството на туризма да я спазват и да изпълняват ангажиментите си по нея, с цел удовлетворяване необходимостта от качествени административни услуги.

Равнопоставеност при достъпа до услуги, независимо от пол, раса, народност, етническа принадлежност, религия, сексуална ориентация, политическа принадлежност, образование и др.

Достъпност до сградата на министерството. Създали сме възможност за улеснен достъп във връзка с административното обслужване на всички клиенти, включително и на тези в неравностойно положение.

Конфиденциалност при работа по предоставяне на административните услуги и по отношение на данните и информацията, която ни предоставяте.

Хартата на клиента е достъпна за Вас в Приемната на министерството и на интернет страницата ни.