|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **МИНИСТЕРСТВО НА ТУРИЗМА** |  |
| **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**
 | * **На официалната интернет страница на Министерство на туризма (МТ), на електронен адрес:** [**www.tourism.government.bg**](http://www.tourism.government.bg)**, секция „Контакти“ ще намерите информация за местонахождението на МТ и начина на достъп до него с обществен транспорт. В близост има трамвайна спирка пл. Света Неделя на трамваи №12 и №18 и метростанции М2 и М4**
 |
| * **Паркиране**
 | * **налични платени паркинги в близост до МТ и ЦАО и паркоместа в режим „синя зона“.**
 |
| * **Удобно работно време**
 | * **от 9:00 до 17:30 часа, без прекъсване, на адрес: гр. София, ул. Съборна № 1, сградата на МТ или в ЦАО, гр. София, ул. Света София № 1**
 |
| * **Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за**
 | * **работното време;**
* **центъра за административно обслужване (ЦАО) – гише за заявяване на административни услуги и подаване на документи;**
* **информацията на български и английски език за предоставяните административни услуги по Закона за туризма.**
 |
| * **За потребители със специфични потребности**
 | * **Осигурен, адаптиран достъп до ЦАО, който се намира на кота 0;**
* **нашите служителите ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО.**
 |
| * **В ЦАО на Ваше разположение са**
 | * **условия за попълване на документи - столове, маси и пособия;**
* **питейна вода и възможност за ползване на тоалетна;**
* **възможност за копиране на документи;**
* **безплатен интернет**
 |
| **Добра информираност, бърза и лесна комуникация** |
| * **Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат**
 | * **любезно и отзивчиво, с професионално отношение, уважение и търпение**
* **спазване на конфиденциалност при поставените въпроси и при предоставяне на административните услуги.**
 |
| * **Информация за услугите ни ще намерите**
 | * **на официалната интернет страница на МТ в секция „Административни услуги“;**
* **на място в МТ и ЦАО - на хартиен носител, в т.ч. и лесни и опростени образци за услугите: информацията за предоставяните от нас услуги е групирана в категории – общи административни и специализирани услуги по Закона за туризма;**
* **по телефон/и публикувани в секциите „Контакти“ и „Административни услуги“;**
* **Е-услуги на Министерство на туризма;**
* **на информационно табло**
 |
| * **Съдействие на място в ЦАО ще получите от**
 | **Служители в ЦАО и/или нашите експерти, които:** * **ще отговорят на въпросите Ви, свързани с обслужването;**
* **ще Ви окажат помощ при попълването на документи;**
* **ще Ви окажат съдействия при заплащане на дължимите такси на ПОС терминал**
 |
| * **Активни Facebook профил и You Tube канал**
 | * **На страницата ни във Facebook и You Tube канала на МТ ще откриете интересна информация за нашите активности и актуални новини.**
 |
| **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 – в нормативно установените срокове**
 |
| * **Бързо обслужване**
 | * **в рамките на не повече от 20 минути:**
* **ще приемем документи при посещение на ЦАО;**
* **ще предоставим готовите документи за заявена услуга, като предварително ще Ви уведомим на посочени от Вас координати.**
 |
| * **Ще ви уведомим за готовия резултат от услугата**
 | * **Когато заявените от Вас документи са готови, ще Ви уведомим на посочените от Вас координати: електронна поща, телефон или посочен адрес.**
 |

|  |
| --- |
| 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 казуса;**
* **при необходимост, обърнете се към Директора на съответната административна структура, отговорна за предоставянето на заявената услуга или на тел. 02/904 68 09**
 |
| **Пишете ни** |
| * **Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор**
* **Вашата обратна връзка – мнения и предложения за получените от Вас административни услуги**
 | **Можете да ги подадете на:** * **адрес: гр. София, п. к. 1000, ул. Съборна № 1 или гр. София, ул. „Света София“ № 1;**
* **на електронни адреси:**

edoc@tourism.government.bg**;**anticorruption@tourism.government.bg**;**tourism@tourism.government.bg**;*** nerednosti@tourism.government.bg **– за нередности по Закона за туризма;**
* control@tourism.government.bg **– за сигнали за нередности на морски плажове;**
* **в обозначената кутия на входа на МТ;**
* **в обозначената кутия след входа в ЦАО**
* **попълване на анкетна карта за проучване на удовлетвореността от предоставените административни услуги;**
* **свободно изразяване на мнения и предложения по избран от Вас начин:**
* **на телефон: 02/9046809;**
* **на адреса на МТ: гр. София, п. к. 1000, ул. Съборна № 1**
* **на електронни адреси:**

edoc@tourism.government.bg**;**tourism@tourism.government.bg |
| **Обадете ни се** |
| * **Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате**
 | * **връзка със ЦАО – на телефон** **02/9046809;**
* **връзка при сигнали за нередности по Закона за туризма и при въпроси за туристически пътувания във връзка с COVID-19 – на телефони: 02/9046895 и 0885096937;**
* **на официалната интернет страница на МТ в секция „Контакти“ и „Административни услуги“ са публикувани телефоните, на които**

**можете да позвъните във връзка с предоставените административни услуги по ЗТ.** |
| **Информация за Вашата удовлетвореност** |
| * **Всяка година 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!** |

**Настоящата Харта е утвърдена със Заповед № Т-РД-16-250/31.07.2020 г. на министъра на туризма.**