

# МИНИСТЕРСТВО НА РЕГИОНАЛНОТО РАЗВИТИЕ И БЛАГОУСТРОЙСТВОТО

## 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	<p><b>МРРБ София – централно управление:</b> гр. София, ул. „Св. Св. Кирил и Методий“ № 17-19</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• спирка „пл. Сточна гара“:</li> </ul> <p>автобусни линии № 20, 21-22, 78, 79, 309, 310; тролейбусни линии № 6, 7, 9, 11</p>
Паркиране	<ul style="list-style-type: none"> <li>• можете да паркирате на платени паркинги в непосредствена близост до ЦАО и паркоместа с режим „зелена зона“</li> <li>• безплатен паркинг за велосипеди пред входа на МРРБ</li> </ul>
Удобно работно време	<ul style="list-style-type: none"> <li>• от 09:00 ч. до 17:30 ч. в делнични дни без прекъсване</li> </ul>
Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Работното време</li> <li>• Гише за заявяване и получаване на документи</li> <li>• Информация за услугите</li> </ul>
За клиенти със специфични потребности	<ul style="list-style-type: none"> <li>• осигурен е адаптиран достъп до ЦАО чрез изградена платформа /пътека/ за придвижване с инвалидни колички, детски колички и др.</li> <li>• нашите служители 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> <li>• питейна вода</li> <li>• възможност за ползване на тоалетна</li> <li>• безплатен интернет</li> <li>• компютър</li> </ul>

Хартата на клиента е утвърдена със Заповед № РД-02-14-1154/02.12.2020 г. на министъра на регионалното развитие и благоустройството

<b>Добра информираност, бърза и лесна комуникация</b>	
<b>Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• любезно, с лично отношение, уважение и търпение</li> <li>• при спазване на конфиденциалност</li> </ul>
<b>Информация за услугите ни ще намерите</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• на интернет страницата ни - <a href="http://www.mrrb.bg">www.mrrb.bg</a>, в секция „За потребителя“, подсекция „Административно обслужване“, подсекция „Административни услуги“</li> <li>• на място в ЦАО <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ на хартиен носител: информацията и образците са групирани и подредени в каталог.</li> <li>✓ на компютър</li> </ul> </li> <li>• на телефон - 02/9405 492</li> </ul>
<b>Съдействие на място в ЦАО ще получите от</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• нашите служители в ЦАО, които: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването</li> <li>✓ ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването</li> </ul> </li> </ul>
<b>В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ще намерите отговори на най-често задаваните въпроси</li> </ul>
<b>Предимства на обслужването</b>	
<b>Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути</li> <li>• за писмени запитвания – до 5 работни дни</li> </ul>
<b>Бързо обслужване</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• в рамките на 20 минути: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ще приемем Вашите документи</li> <li>✓ ще Ви предоставим готовите документи</li> </ul> </li> </ul>
<b>Ще ви обслужим само на едно гише</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• в ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ да посещавате повече от едно гише</li> <li>✓ да посещавате два пъти едно и също гише</li> </ul> </li> </ul>
<b>Проверете статуса на Вашето запитване онлайн</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• на интернет страницата ни - <a href="http://www.mrrb.bg">www.mrrb.bg</a>, в секция „За потребителя“, подсекция „Деловодна справка“ след въвеждане на личен код, който ще получите при регистрация на подаденото от Вас запитване</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**

**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 директора на отговорната дирекция по казуса
- при необходимост, обърнете се към началника на отдел „Административно обслужване“ (АО)

**➤ Пишете ни**

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

- пощенски адрес:  
1202, гр. София, ул. „Св. Св. Кирил и Методий“ № 17-19
- [e-mrrb@mrrb.government.bg](mailto:e-mrrb@mrrb.government.bg); [press@mrrb.government.bg](mailto:press@mrrb.government.bg)
- чрез Системата за сигурно електронно връчване  
<https://edelivery.egov.bg/>
- на място в ЦАО

**➤ Обадете ни се**

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

- ЦАО - 02 / 94-05-492
- началник отдел „АО“ – 02/ 94-05-260

**➤ 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!**