



МИНИСТЕРСТВО НА ФИНАНСИТЕ



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. „Г.С.Раковски“ №102 (вход за граждани – от ул. „Бенковски“)

- метростанция „Сердика“ и „СУ Св. Кл. Охридски“
- спирка „Национална опера“: трамвай линия № 20, 22
- спирка „Пл. Славейков“: трамвай линия № 10, 12, 18
- спирка „Сатиричен театър“ и „Пл. Ал. Невски“: тролей линия № 9

Паркиране

Можете да паркирате около сградата на ул. „Г.С.Раковски“ №102 на места за паркиране в режим „синя зона“

Удобно работно време

от 09:00 ч. до 17:30 часа в делнични дни без прекъсване

Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:

- работното време
- гише за заявяване и получаване на документи
- информация за услугите

За клиенти със специфични потребности:

- осигурен е адаптиран достъп до ЦАО (на входа за граждани – от ул. „Бенковски“ е монтиран лифт механизъм с електрическо захранване)
- нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО

В ЦАО на Ваше разположение са:

- 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

- любезно, с лично отношение, уважение и търпение
- при спазване на конфиденциалност

Информация за услугите ни ще намерите:

- на интернет страницата ни на адрес www.minfin.bg в секция „Административно обслужване“
- на място в ЦАО:
 - ✓ на информационно табло
 - ✓ на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите: информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя

Съдействие на място в ЦАО ще получите от

- 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

В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница www.minfin.bg ще намерите отговори на най-често задаваните въпроси

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 – до 5 работни дни

Бързо обслужване

В рамките на 20 минути:

- ✓ ще приемем Вашите документи
- ✓ ще Ви предоставим готовите документи

Ще ви обслужим само на едно гише

В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга:

- ✓ да посещавате повече от едно гише
- ✓ да посещавате два пъти едно и също гише

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 да Ви свържат с експерта по казуса
- при необходимост, обърнете се към ръководителя на звеното

Пишете ни

Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор

Може да ги подадете:

- на пощенски адрес: гр. София 1040, ул. „Г.С.Раковски” №102
- на електронен адрес: feedback@minfin.bg и minfin@minfin.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/ 9859 2634 и 02/ 9859 2639

Информация за Вашата удовлетвореност

Всяка година до 1 април в секция „Административно обслужване“ на интернет страницата ни на адрес www.minfin.bg 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!