



МИНИСТЕРСТВО НА ОБРАЗОВАНИЕТО И НАУКАТА

Харта на клиента

С тази Харта 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 на Министерството на образованието и науката

- Местоположение** ✓ централно местоположение на комуникативно място - гр. София, бул. „Княз Александър Дондуков“ № 2А; вход Запад, партер
- Достъп с удобен обществен транспорт** ✓ спирка „Сердика“ на метро линии № 1 и 2
✓ спирка пл. „Света Неделя“ на трамвайни линии № 4, 12 и 18
✓ спирка „Съдебна палата“ на трамвайни линии № 5 и 8
✓ спирка „Пл. Джузепе Гарибалди“ на трамвайна линия № 10
✓ спирка на бул. „Княз Александър Дондуков“ на трамвайни линии № 20 и 22
- Възможност за паркиране** ✓ платени паркинги в близост до Центъра за административно обслужване и места с режим „синя зона“
✓ безплатен паркинг за велосипеди пред входа на Центъра за административно обслужване
- Работно време с непрекъсваем режим** ✓ от 9:00 до 17:30 ч.
- Бързо и лесно ориентиране чрез** ✓ указателни табели за местонахождението на Центъра за административно обслужване
✓ електронни информационни табла
✓ гише „Информация“
- За потребители със специфични потребности** ✓ осигурен адаптиран достъп до Центъра за административно обслужване от посока бул. „Княз Александър Дондуков“
✓ възможност за осигуряване на превод на български жестов език
✓ служителите ни ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в Центъра за административно обслужване
- В Центъра за административно обслужване са осигурени** ✓ места за сядане, обособени зони за консултации, пособия за попълване на документи
✓ питейна вода
✓ санитарен възел
✓ безплатен интернет
✓ възможност за предоставяне на информация и обслужване на английски, немски и руски език

➤ Добра информираност, бърза и лесна комуникация

- Информация за услугите ни ще намерите/получите** ✓ на интернет страницата ни, в секция „Административно обслужване“, и на място в Центъра за административно обслужване:
✓ на електронно информационно табло
✓ на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите
✓ на телефони – 02/9217 760; 02/9217 588 и 02/9217 589

В Рубрика „Най-често задавани въпроси и отговори“ на нашата интернет страница ✓ще намерите отговори на най-често задаваните въпроси

Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат ✓любезно, с лично отношение, уважение и търпение
✓при спазване на конфиденциалност

Съдействие на място в Центъра за административно обслужване ще получите от нашите служители, които ✓ще отговорят на въпросите Ви, свързани с услугите
✓ще Ви окажат помощ при попълване на документи
✓ще Ви информират за статуса на Вашата преписка
✓ще Ви информират за предсрочно изпълнение на услугата

➤ 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

Бързо обслужване ✓в рамките на 20 минути:
•ще приемем Вашите документи
•ще Ви предоставим готовите документи

Ще ви обслужим само на едно гише ✓за подаване на документи в Центъра за административно обслужване ще посетите само едно гише
✓може да заплатите дължимата сума на място на ПОС терминално устройство

Обратната връзка е важна за нас. Можете да ни помогнете да подобрим качеството на административното обслужване, като подадете предложение, сигнал или жалба:

➤ На място в Центъра за административно обслужване

Стараме се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в Центъра за административно обслужване ✓служителите от Центъра за административно обслужване ще съдействат за разрешаване на възникнал проблем в рамките на престоя в Центъра
✓при обективна необходимост ще Ви осигурим:
•консултация със служител от Центъра за административно обслужване
•консултация с компетентен експерт от бекофиса

➤ Пишете ни

Вашите предложения, сигнали или жалби може да подадете/изпратите ✓на адрес: 1000 гр. София, бул. „Княз Александър Дондуков“ № 2А
✓на електронен адрес: riemna@mon.bg
✓в обозначената кутия в Центъра за административно обслужване

➤ Обадете ни се

Ще Ви изслушаме и информираме за статуса на подадените от Вас документи ✓на телефони: 02/9217 760; 02/9217 588 и 02/9217 589

➤ Информация за Вашата удовлетвореност

Всяка година, до 1 април, в секция „Административно обслужване“ ще намерите публикувани ✓получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка
✓резултатите от измерването на удовлетвореността Ви

Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!