



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА ТУРИЗМА

ЗАПОВЕД

№ *T-PD-16-250* 1 *31.07.2020г.*

На основание чл. 25, ал. 4 от Закона за администрацията, чл. 21 от Наредбата за административното обслужване и чл. 5, ал. 3 от Устройствения правилник на Министерството на туризма

НАРЕЖДАМ:

1. Утвърждавам Харта на клиента на Министерството на туризма (МТ).
2. Хартата на клиента да бъде публикувана на официалната интернет страница на МТ, на интранет страницата на МТ, както и да се постави на общодостъпно място в сградата на МТ.
3. Отменям Харта на клиента на МТ, утвърдена със Заповед № Т-РД-16-206/27.07.2016 г.
4. Настоящата заповед да се предостави на съответните длъжностни лица за сведение и изпълнение.

Контрол по изпълнението на заповедта възлагам на главния секретар на МТ.

Заличени данни на основание
чл. 59 от ЗЗЛД

.....
МАРИЯНА НИКОЛОВА

20 Заместник министър-председател по
икономическата и демографската политика
и министър на туризма

Министър
За *Слободен Кеушев*
Заповед № *T-PD-32-44*
30.07.2020г.



МИНИСТЕРСТВО НА ТУРИЗМА ХАРТА НА КЛИЕНТА



Заличени данни на основание
чл. % - от ЗЗЛД

УТВЪРЖДАВАМ,

3a

МАРИЯНА НИКОЛОВА

ЗАМЕСТНИК МИНИСТЪР-ПРЕДСЕДАТЕЛ

ПО ИКОНОМИЧЕСКАТА И ДЕМОГРАФСКАТА

ПОЛИТИКА И МИНИСТЪР НА ТУРИЗМА

Заповед № 7-РВ-32-48
50.07.2020г

Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване.

Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:

Достъп с обществен транспорт и условия за паркиране:	На официалната интернет страница на Министерството на туризма (МТ), на електронен адрес: www.tourism.government.bg , секция „Контакти“ ще намерите информация за местонахождението на МТ, начина за достъп до него с обществен транспорт и условията за паркиране.
Удобно работно време:	От 09:00 до 17:30 часа, без прекъсване на адрес: гр. София, ул. „Съборна“ № 1.
Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	<ul style="list-style-type: none">• работното време;• звеното за административно обслужване (ЗАО) - гише за заявяване на административни услуги и подаване на документи;• информация на български и на английски език за предоставяните административни услуги по Закона за туризма.
За граждани със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none">• осигурен, адаптиран достъп до Център за административно обслужване (ЦАО) - ЗАО се намира на кота 0;• възможност за ползване на WC;• нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО.
В ЦАО на Ваше разположение са:	<ul style="list-style-type: none">• условия за попълване на документи - маси, столове и пособия;• питейна вода и възможност за ползване на WC;• възможност за копиране на документи;

	<ul style="list-style-type: none"> • възможност за преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т. 1 от Закона за достъп до обществена информация в ЦАО.
Нашите служители ще Ви се представят и обслужат:	<ul style="list-style-type: none"> • 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:	<ul style="list-style-type: none"> • на официалната интернет страница на МТ в секция „Административни услуги“; • на място в МТ – на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите: информацията за предоставените 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.
Съдействие на място в ЦАО ще получите от:	<p>Служители в ЗАО и/или нашите експерти, които:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 YouTube 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 на Ваши запитвания от общ характер:	<ul style="list-style-type: none"> • за устни запитвания на място и по телефона – в рамките на 20 минути; • за писмени запитвания – в нормативно установените срокове.
Бързо обслужване:	<ul style="list-style-type: none"> • в рамките на не повече от 20 минути: ще приемем документи при посещение на ЗАО; • ще предоставим готовите документи за заявена услуга, като предварително ще Ви уведоим 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	
Стараям се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага – в рамките на престоя Ви в ЗАО:	<ul style="list-style-type: none"> • обърнете се към служителите ни в ЗАО; • поискайте да Ви насочат и/или да Ви свържат с експерт по казуса; • при необходимост се обърнете към директора на административната структура, отговорна за предоставянето на заявената услуга.
Пишете ни	
Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат отговор:	<p>Може да ги подадете:</p> <ul style="list-style-type: none"> • на адрес: гр. София, п. к. 1000, ул. „Съборна“ № 1; • на електронни адреси: edoc@tourism.government.bg; tourism@tourism.government.bg; anticorruption@tourism.government.bg • nerednosti@tourism.government.bg – за нередности по Закона за туризма; • control@tourism.government.bg – за сигнали за нередности на плажа; • в обозначената кутия на входа на МТ.
Вашата обратна връзка – мнения и предложения за получените от Вас административни услуги:	<ul style="list-style-type: none"> • попълване на анкетна карта за проучване на удовлетвореността от предоставените административни услуги; • свободно изразяване на мнения и предложения по избран от Вас начин: <ul style="list-style-type: none"> - 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:	<ul style="list-style-type: none"> • връзка със ЗАО – 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, 02/9046811; 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.
--	--

БЛАГОДАРИМ ВИ ЗА ВАШЕТО ОТЧИТВО ОТНОШЕНИЕ И УВАЖЕНИЕ ПРИ КОМУНИКАЦИЯТА С НАС!
--

Настоящата харта е отворена за изменения и допълнения, съобразени с нормативните промени, потребностите и изискванията на потребителите.

Настоящата Харта е Приложение към Заповед № *Т-РД-16-250/31.07.2020г.*