



# 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 в Министерството на образованието и науката**

<b>Местоположение</b>	✓ централно местоположение на комуникативно място - гр. София, бул. „Княз Александър Дондуков“ № 2А
<b>Достъп с удобен обществен транспорт</b>	✓ 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 трамвайни линии № 10 ✓ спирка на бул. „Княз Александър Дондуков“ на трамвайни линии № 20 и 22
<b>Възможност за паркиране</b>	✓ 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
<b>Работно време с непрекъсваем режим</b>	✓ от 9:00 до 17:30 ч.
<b>Бързо и лесно ориентиране чрез:</b>	✓ указателни табели за местонахождението на Центъра за административно обслужване ✓ електронни информационни табла ✓ гише „Информация“
<b>За потребители със специфични потребности</b>	✓ 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
<b>В Центъра за административно обслужване са осигурени</b>	✓ места за сядане, обособени зони за консултации, пособия за попълване на документи ✓ питейна вода; ✓ санитарен възел; ✓ безплатен интернет

**➤ Добра информираност, бърза и лесна комуникация**

<b>Информация за услугите ни ще намерите/получите</b>	✓ на интернет страницата ни, в секция „Административно обслужване“, рубрика „Център за административно обслужване“ ✓ на място в Центъра за административно обслужване ✓ електронни информационни табла ✓ 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 Административния регистър ✓ на Портала на електронното управление, откъдето ще можете да заявите желаната от Вас електронна услуга - <a href="https://egov.bg/wps/portal/egov/dostavchitsi%20na%20uslugi/ministerstva/uslugi?supplierId=81">https://egov.bg/wps/portal/egov/dostavchitsi%20na%20uslugi/ministerstva/uslugi?supplierId=81</a>
---	--

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

По телефон ще получите По електронен път осъществяваме ✓ актуална информация за административните услуги  
✓ дигитална комуникация с Вас

### ➤ Предимства на обслужването

Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер ✓ за запитвания на място, по телефона и на ел. адрес [priemna@mon.bg](mailto:priemna@mon.bg) - 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  
✓ можете 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

Стараем 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 Ви в Центъра  
✓ при обективна необходимост ще Ви осигурим:  
• консултация със служител от Центъра за административно обслужване  
• консултация с компетентен експерт от бек офиса

### ➤ Пишете ни

Вашите предложения, сигнали или жалби може да подадете/изпратите ✓ на адрес: 1000, гр. София, бул. „Княз Александър Дондуков“ № 2А  
✓ на електронен адрес: [priemna@mon.bg](mailto:priemna@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!**