

ХАРТА НА КЛИЕНТА НА МИНИСТЕРСТВОТО НА ВЪНШНИТЕ РАБОТИ

С тази Харта на клиента се цели подобряване на административното обслужване на потребителите на административни услуги, предоставяни от Министерството на външните работи и съдържа информацията относно:

- I. Целите, които Министерството на външните работи /МВнР/ си поставя в областта на административното обслужване;
- II. Общите и собствени стандарти за качество на административното обслужване, както и начините за допитване до потребителите на административни услуги за подобряване и отчитане на работата по прилагане на стандартите;
- III. Правата на потребителите и организацията на работа със сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване;
- IV. Видовете услуги, предоставяни от Централно управление на МВнР в София. Приемно време и адрес на звената за административно обслужване в ЦУ на МВнР;
- V. Услугите, предоставяни в консулските служби на Република България зад граница. Приемно време на задграничните представителства.

I. ЦЕЛИ, КОИТО МВнР СИ ПОСТАВЯ В ОБЛАСТТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ:

1. Да улеснява потребителите на административни услуги, предоставяни от МВнР, и да предоставя равен достъп до административните услуги и до информацията за административното обслужване;
2. Да предоставя на потребителите професионална консултация за задължителния набор от документи, необходими за изпълнението на всяка административна услуга;
3. Да повишава качеството на предоставяните административни услуги и да предоставя различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях. Да въвежда комплексно административно обслужване при предоставянето на административни услуги;
4. Да предотвратява възможностите за корупция чрез ограничаване на прекия контакт между заявителя на услугата и служителя от МВнР, реално работещ върху предоставянето на услугата;
5. Да облекчава максимално предоставянето на административните процедури;
6. Да създава обстановка на взаимно доверие и уважение между потребителите и служителите от звеното за административно обслужване;
7. Да координира и взаимодейства с всички страни, заинтересовани от подобряването на административното обслужване, осигуряващи еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;

8. Да осъществява административното обслужване по предварително разработени и обявени правила;
9. Да осигурява надеждна обратна връзка;
10. Да предоставя възможност за различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите - по банков, с платежна карта и държавни таксови марки.

II. ОБЩИ И СОБСТВЕНИ СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ. НАЧИНИ ЗА ДОПИТВАНЕ ДО ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ И ОТЧИТАНЕ НА РАБОТАТА ПО ПРИЛАГАНЕ НА СТАНДАРТИТЕ

Общи стандарти

1. Всеки служител при изпълнение на служебните си задължения носи отличителен знак със своя снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи;
2. При водене на телефонни разговори служителите на МВнР се идентифицират чрез собствено и фамилно име;
3. Срокът за отговор на запитвания по повод на административното обслужване, постъпили по пощата и по електронната поща, е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган – до 14 дни;
4. Времето за получаване от потребителите на информация и/или за приемане на документи при посещение на звеното за административно обслужване следва да бъде не повече от 20 минути;
5. В служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, се осигуряват места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

Собствени стандарти

1. Да се отнасяме любезно, внимателно и с уважение към потребителите на административни услуги и да зачитаме правата и личното достойнство;
2. Да се въздържаме от каквито и да било прояви на дискриминация;
3. Да бъдем честни и отзивчиви;
4. Да изпълняваме задълженията си безпристрастно и непредубедено;
5. Да предприемем всички необходими действия за качествено и точно предоставяне на услугите;
6. Да спазваме поставените срокове за извършване на всяка административна услуга;
7. Да спазваме конфиденциалност относно всички запитвания, сигнали и жалби на всеки един потребител на административна услуга, предоставяни от МВнР;
8. Да не разпространяваме данните и личната информация на гражданите, станали ни известни при или по повод на изпълнение на служебните задължения;

9. Да спазваме принципа за равнопоставеност на клиентите на административни услуги;

10. Да не провокираме с поведението си конфликтни ситуации, а при възникването на такива да се стараем да запазим спокойствие и да контролираме поведението си;

Начини за допитване до потребителите за подобряване и отчитане на работата по прилагане на стандартите

Обратната връзка с потребителите се осъществява чрез събиране и анализ на анкетни карти, мнения, сигнали и предложения, постъпили в пощенските кутии на МВнР, на място в „Приемна на МВнР” – Гише № 1, по телефон или по електронна поща.

III. ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТА СЪС СИГНАЛИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ЖАЛБИ

Всеки потребител на административна услуга, предоставяна от МВнР, има право на:

1. учтиво и толерантно отношение от служителите, равнопоставено и справедливо към всеки потребител;
2. качествено и компетентно обслужване, при спазване на оповестените стандарти за качество;
3. професионален отговор, както и пълна и точна информация във връзка с предоставянето на съответната услуга.
4. свободно изразяване на мнение и предложение относно изпълнението на стандартите на административното обслужване по предоставяне на конкретна услуга;

Всеки потребител на административна услуга има следните отговорности:

1. да се отнася към служителите с уважение и да не проявява агресивно поведение;
2. да бъде внимателен и любезен към останалите клиенти;
3. да спазва обявеното работно време;
4. да предоставя пълна и точна информация, която е необходима за изпълнение на исканата услуга;
5. да уведомява своевременно за промени в обстоятелствата, свързани с поставеното искане.

Организация на работата със сигнали, предложения и жалби

Всеки потребител може да подаде жалба и сигнал за корупционни прояви, неправомерни действия или бездействие на служители от администрацията в системата на МВнР, в това число и във връзка с извършеното административно обслужване до Инспектората на МВнР.

Възможните начини за подаване на жалби, сигнали и предложения до Инспектората на МВнР са публикувани на официалната страница на МВнР, рубриката „Сигнали за корупция“:

1. „Приемна на МВнР“ – Гише № 1;
2. Пощенските кутии на Гише № 1 и Гише № 2;
3. Електронната поща на Инспекторат: inspectorat@mfa.bg;
4. Зелен телефон за подаване на сигнали: +35980016070.

На подадените по установения ред жалби, сигнали и предложения, МВнР отговоря писмено в сроковете предвидени в глава VIII на Административнопроцесуалния кодекс. Не се образува производство по анонимни предложения и сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

IV. УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ЦЕНТРАЛНОТО УПРАВЛЕНИЕ НА МИНИСТЕРСТВОТО НА ВЪНШНИТЕ РАБОТИ В СОФИЯ:

1. Извършване на консултации, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административноправен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга /Услуга № 1 от Административния регистър/;
2. Предоставяне на достъп до обществена информация /Услуга № 2 от Административния регистър/;
3. Уточняване на разлики между издадено удостоверение за осигурителен доход (УП2) и данни за осигуреното лице от информационната система на НОИ /Услуга № 3 от Административния регистър/;
4. Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3) /Услуга № 2133 от Административния регистър/;
5. Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2) /Услуга № 2134 от Административния регистър/;
6. Издаване на дипломатически и/или служебни паспорти /Услуга № 236 от Административния регистър/;
7. Регистрация и издаване на карти на акредитирани служители в чуждестранно дипломатическо или консулско представителство или към международна организация със седалище на територията на Република България /Услуга № 237 от Административния регистър/;
8. Удостоверяване с Apostille, заверка и легализация на документи, преводи и други книжа /Услуга № 1778 от Административния регистър/;
9. Регистрация на фирми за извършване на преводи и на преводачи по езици /Услуга № 1203 от Административния регистър/;
10. Издаване на потвърждение за включени в списъка на МВнР фирми за извършване на преводи и преводачи по езици /Услуга № 1536 от Административния регистър/.

ПРИЕМНО ВРЕМЕ И АДРЕС НА ЗВЕНАТА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ ЗА УСЛУГИТЕ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА МИНИСТЕРСТВОТО НА ВЪНШНИТЕ РАБОТИ

Заявления за предоставяне на административни услуги и писма на граждани се приемат:

1. Гише № 1 –Приемна на МВнР:

Адрес: София, ул. „Александър Жендов“ 2;

Телефон: +359 2 948 20 18, +359 2 971 10 54

Работно време - всеки работен ден от 9:00 ч. до 17:30 ч.;

2. Гише № 2 - само за заверка и легализация на документи:

Адрес: София, ул. Алфред Нобел“ 2 – срещу главния вход на МВнР

Телефон: 02/948 3155; 02/948 31 48; 02/948 3144; 02/948 3152; 02/948 3153;
02/948 31 56

Работно време - всеки работен ден от 9:00 ч. до 17:30 ч.;

За бърза услуга – документите се приемат всеки работен ден от 09:00 ч. до 12:00ч., като получаването на обработените документи е на следващия работен ден от 9:00 ч. до 17:30 ч.;

За експресна услуга – документите се приемат всеки работен ден от 09:00 ч. до 12:00 ч., като получаването на обработените документи е в рамките на същия работен ден от 14:00 ч. до 15:00 ч.

Съгласно чл. 10, ал. 4 от Наредба за административното обслужване - в случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на звеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

3. По пощата на адрес: София 1113, ул. „Александър Жендов“ 2;

4. По електронна поща – priemna@mfa.bg

V.УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ В КОНСУЛСКИТЕ СЛУЖБИ НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ ЗАД ГРАНИЦА:

1. Издаване на временен документ за пътуване на граждани на държави-членки на Европейския съюз /Услуга № 1073 от Административния регистър/;

2. Издаване на временен паспорт на български граждани /Услуга № 1312 от Административния регистър/;

3. Нотариални удостоверявания, извършвани от консулските длъжностни лица на Република България в чужбина /Услуга № 1436 от Административния регистър/;

4. Снабдяване на български граждани, постоянно живеещи в чужбина с актове/удостоверения за гражданско състояние (акт/удостоверение за раждане,

акт/удостоверение за брак, акт/удостоверение за смърт) /Услуга № 2154 от Административния регистър/;

5. Приемане и обработване на заявления за български лични документи (БЛД) и предаване на готови такива на български граждани в чужбина: лична карта, паспорт, свидетелство за управление на МПС /Услуга № 2365 от Административния регистър/;

6. Издаване на визи на чуждестранни граждани за летищен транзит (виза вид "А") /Услуга № 2429 от Административния регистър/;

7. Издаване на визи за краткосрочно пребиваване на чуждестранни граждани в Република България (виза вид "С") /Услуга № 2430 от Административния регистър/;

8. Издаване на визи за дългосрочно пребиваване на чуждестранни граждани в Република България (виза вид "D") /Услуга № 2431 от Административния регистър/;

9. Съдействие за издаване на свидетелство за съдимост на български граждани /Услуга № 2713 от Административния регистър/;

10. Издаване на удостоверение за завръщане в Република България на чужденец /Услуга № 2714 от Административния регистър/;

11. Приемане чрез дипломатическите представителства на документи по процедурите, свързани с българско гражданство (придобиване, възстановяване, освобождаване и установяване наличие на българско гражданство) до получаване на готовите удостоверения за българско гражданство от съответните лица /Услуга № 235 от Административния регистър/;

12. Заверка и легализация на документи, преводи и други книжа /Услуга № 1778 от Административния регистър/.

ПРИЕМНО ВРЕМЕ НА КОНСУЛСКИТЕ СЛУЖБИ ЗАД ГРАНИЦА:

Услугите се заявяват в приемното време на консулските служби на Република България в държавата на пребиваване. Информация за контакт и приемно време на задграничните представителства на Република България може да бъде намерена на следния интернет адрес: <http://www.mfa.bg/15/findanembassy>, както и на интернет страницата на всяко отделно задгранично представителство на Република България.

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