



## ХАРТА НА КЛИЕНТА

Консулска служба към Посолството на Република България в гр. Москва осъществява своята дейност съгласно вътрешното законодателство на Република България и действащото международно право. Осъществява прозрачно, ефективно и модерно административно обслужване, за да отговори на реалните потребности на гражданите и на бизнеса.

Хартата на клиента запознава гражданите с принципите и стандартите за предоставяне административни услуги от Консулска служба към Посолството на Република България в гр. Москва и писмено изразява волята и желанието за сътрудничество с всички клиенти. Информира Ви за нивото на обслужване, на което може да разчитате от страна на нашите служители, какво очакваме от Вас и какво следва да предприемете, ако стандартите не се изпълняват и не сте удовлетворени от обслужването.

При настъпване на изменения в нормативната уредба Хартата на клиента своевременно се актуализира.

### I. ЦЕЛИ И ПРИНЦИПИ

1. Работа в полза на обществения интерес, посредством предоставяне качествени и навремени административни услуги, в нормативно установените срокове, както и улесняване на физическите и юридически лица при: Регистриране на исканията (заявленията) за услуги; Получаване на информация за сроковете на изпълнение; Получаване на справки за текущото състояние на преписките;
2. Постигане на прозрачност и отзивчивост, като Ви осигуряваме възможност за комуникация с любезни, вежливи и добре информирани служители по време на целия процес на административното обслужване;
3. Повишаване на качеството и ефективността на работата по административното обслужване в Консулска служба към Посолството на Република България в гр. Москва;
4. Елиминиране възможностите за корупция, включително чрез недопускане на пряк контакт между търсещия услугата и служителят, реално работещ по административната услуга – предмет на предоставяне;
5. Създаване на любезна и делова обстановка за потребителите на административни услуги;
6. Обслужване на всички потребители без дискриминация, произтичаща от раса, религия, социален статус, възраст, убеждения, етническа принадлежност, гражданство, произход, религия, образование, политическа принадлежност;
7. Предоставяне на ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация за решаване проблема на всеки потребител;
8. Осигуряване конфиденциалност на информацията, придобита от служителите при или по повод извършване на административни услуги;
9. Осигуряване на надеждна обратна връзка.

### II. СТАНДАРТИ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

#### ОТНОШЕНИЕ КЪМ ПОТРЕБИТЕЛЯ

1. Задължаваме се да информираме за структурата, функциите и координатите на администрацията, за работното време, за предоставяните административни услуги, необходимите документи, за сроковете и таксите;
2. Задължаваме се да имаме вежливо, любезно и отзивчиво отношение към всеки потребител на административни услуги;
3. Задължаваме се да се отнасяме с внимание и загриженост към Вашите проблеми, свързани с предоставяните административни услуги и при наличие на проблем да търсим алтернативен начин за неговото решаване;
4. Задължаваме се да спазваме конфиденциалност на информацията, относно всяко Ваше запитване;
5. При или по повод контакта си с Вас във връзка с административното обслужване, ние се ангажираме да спазваме настоящата Харта на клиента.

#### РАВНОПОСТАВЕНОСТ И ПРОЗРАЧНОСТ

1. Задължаваме се да носим отличителни знаци с имената, снимка, длъжността, администрацията и звеното, към което работим;
2. Безпристрастност, обективност и честност при извършване на административната услуга;
3. Спазване на политическа неутралност;
4. Противодействие на корупционни прояви и други неправомерни действия;
5. Недопускане предпоставки за конфликтни ситуации, а при възникването им - запазване на спокойствие, вежлив тон и прилагане на умения за преодоляването им.

## **ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ**

1. Задължаваме се да осигуряваме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация за услугите, които предоставяме. Ако не успеем, моля уведомете ни и ще се опитаме да направим допълнение към първия ни отговор;
2. Задължаваме се да Ви предоставяме информация, относно предоставяните административни услуги по следния начин:
  - на място в сградата на Консулска служба към Посолството на Република България в гр. Москва, ул. „Мосфильмовская“ № 66 в приемното време в работните дни от 09.00 часа до 12.00 часа;
  - на официалната ни интернет страница - <http://www.mfa.bg/embassies/russia> ;
  - чрез отговори на постъпили от Вас запитвания на официалната ни електронна поща: [Embassy.Moscow@mfa.bg](mailto:Embassy.Moscow@mfa.bg)
3. Задължаваме се да актуализираме периодично информацията във връзка с нашата дейност и предоставяните от нас административни услуги на официалната ни интернет страница.

## **III. ПРАВА И ВЪЗМОЖНОСТИ ЗА ПОТРЕБИТЕЛЯ**

1. Право на обслужване по модела “едно гише“;
2. Право на точна информация;
3. Право на навременни услуги, съгласно нормативно установените срокове;
4. Право на учтиво и вежливо обслужване;
5. Право на изискване на идентификация от обслужващия служител;
6. Право на конфиденциалност на информацията.

## **IV. ЗАДЪЛЖЕНИЯ И ОТГОВОРНОСТИ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ**

В качеството Ви на потребител на административни услуги, предоставяни от Консулска служба към Посолството на Република България в гр. Москва, Ви молим:

1. Да се отнасяте с уважение към служителите, като не допускате обиди, заплахи и други действия на саморазправа;
2. Да се въздържате от търсене на преференциално отношение;
3. Да съобщавате за всяка корупционна практика;
4. Да представяте пълна и точна информация и съответните, изискуеми от закона или от други нормативни актове, документи;
5. Да уведомявате своевременно за всяка промяна на обстоятелствата, свързана с исканата услуга;
6. Да посочвате точния си адрес, телефон и e-mail адрес за връзка с Вас;
7. Да отправяте Вашите предложения, сигнали и възражения по законоустановения ред;

## **V. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПОДОБРЯВАНЕ НА РАБОТАТА СЪС СИГНАЛИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ЖАЛБИ**

1. Моля, информирайте ни, в случай че не сте доволни:
  - от действията на служител на нашия екип, който предоставя невярна информация или се отнася с Вас непрофесионално;
  - от изпълнението на стандартите за обслужване;
  - от решение, което сме взели;
  - от който и да е аспект на нашата работа.
2. Изпратете Вашето предложение или сигнал срещу незаконни или неправилни, или пораждащи съмнение за корупция действия или бездействия на наши служители на адреса на администрацията. Ние задължително ще направим проверка и ще Ви отговорим писмено.
3. Ако смятате, че взетото от нас решение нарушава Вашите законни права и интереси, можете да се обърнете към омбудсмана с жалба или сигнал срещу работата на администрацията.

## **ОБРАТНА ВРЪЗКА**

1. Задължаваме се да усъвършенстваме условията за подаване на Вашите предложения, мнения, сигнали, похвали и оплаквания, което може да правите, като използвате:
  - нашата официална електронна поща - [Embassy.Moscow@mfa.bg](mailto:Embassy.Moscow@mfa.bg) ;
  - чрез кутията за сигнали, жалби, мнения и коментари, разположена срещу гише № 2 в залата за прием на граждани в консулската служба, намираща се на адрес: г. Москва, ул. „Мосфильмовская“ № 66;
  - телефон в работно и извънработно време: +7(495)234-02-26;
  - лично.
2. Задължаваме се да анализираме Вашите предложения, мнения, сигнали, похвали и оплаквания и да предприемаме съответните действия, когато те са в нашата компетенция.