

Харта на клиента на Министерството на финансите

Водено от желание да предостави възможно най-доброто административно обслужване на всеки, който се нуждае от неговите услуги, Министерството на финансите ще се ръководи от тази Харта на клиента /хартата/.

В хартата се съдържа описание на нивото на комплексното административно обслужване, което може да се очаква в Министерството на финансите, и информация какво се очаква от клиентите на услуги. В хартата се предоставят и съвети към клиентите как да постъпват в различни ситуации.

Хартата ще бъде своевременно изменяна и допълвана, за да отговаря на променящите се потребности на клиентите.

Проведено проучване между клиенти и служители по въпроса какво желаят да бъде административното обслужване в Министерството на финансите, показва, че те искат:

- обслужването да бъде бързо и ефективно
- всеки да получава лесен достъп до информация
- служителите да са добре осведомени и отзивчиви
- приятна атмосфера в Министерството на финансите

Всяко мнение или препоръка за подобряване на административното обслужване в Министерството на финансите ще бъде приветствано. Можете да се свържете с нас чрез приемната на Министерството на финансите:

Телефони - 9859 2634 и 9859 2639

Услугите на нашето ведомство

В Министерството на финансите се извършват следните административни услуги на гражданите и юридическите лица:

- Одобрение на заявка за отпечатване на ценни книжа за хазартни игри (№ 602 от Регистъра на услугите);
- Одобрение на заявка за отпечатване на билети, карти и абонаментни карти за превоз на пътници (№ 1704 от Регистъра на услугите);
- Одобрение на заявка за отпечатване на талони за паркиране в зоните за платено паркиране (№ 1706 от Регистъра на услугите);
- Одобрение на заявка за отпечатване на книжа, които не са ценни по смисъла на Наредбата за условията и реда за отпечатване и контрол върху ценни книжа, по желание на издателя им (№ 1237 от Регистъра на услугите);
- Издаване на удостоверения за регистрация на лицата, които осъществяват дейност по добиване, преработване и сделки с благородни метали и скъпоценни камъни и изделия с и от тях по занятие (№ 2257 от Регистъра на услугите).

Министерството на финансите се стреми комплексното административно обслужване на гражданите и юридическите лица да бъде ефективно и бързо, с максимален резултат и качество на обслужването при минимален разход на финансови и човешки ресурси.

Нашите отговорности към вас при предоставяне на услуги

- Да се отнасяме с внимание и уважение към вас, да зачитаме личното ви достойнство
- Да бъдем честни и отзивчиви
- Да работим професионално
- Да предприемаме всички необходими действия за качествено и точно предоставяне на услугите
- Да се стремим изнесените ни офиси да са предразполагащи и приятни
- Да следим офисите ни да бъдат максимално безопасни за вас

Вашите отговорности към нас

В замяна очакваме от вас:

- Да се отнасяте към служителите с уважение. Няма да бъде проявявана търпимост към обиди, заплахи или каквито и да било действия на физическа саморазправа, насочени срещу служителите
- Да бъдете внимателни и любезни към останалите клиенти
- Да бъдете точни на уговорените срещи
- Да ни предоставяте своевременно пълна и точна информация
- Да ни предоставяте допълнителна информация, когато ви помолим за това
- Да ни уведомявате своевременно за промени в обстоятелствата, касаещи вас или друго лице, за което подавате молба

Общи отговорности

За да има приятна атмосфера са необходими взаимно уважение, внимание и търпение.

Предоставяне на информация и съвети

Ще ви предоставим информация и съвети за административната услуга, която може да получите. Ще ви информираме за:

- документите, които следва да представите;
- имената на служителите, които ще са пряко ангажирани с извършване на административната услуга и телефони за контакт с тях;
- срок за получаване на исканата от вас административна услуга;
- институцията, която може да ви отговори, когато вашите въпроси не са от компетентността на министерството.

Ще ви окажем помощ при попълване на формулярите, които се ползват в министерството.

В случай, че възникне някакъв проблем, ние ще ви уведомим незабавно за причините довели до това и за очаквания краен срок, в който ще можете да получите услугата.

Информация по Интернет

Можете да получите информация за административното обслужване в Министерството на финансите от уебсайт:

www.minfin.bg, категория „Услуги”, раздел „Административни услуги”.

Информация по телефона

Допълнителна информация за предлаганите от нас административни услуги може да получите от служителите в приемната на Министерството на финансите на телефони 9859 2639 и 9859 2634.

Информационно табло

От информационното табло, поставено на входа на министерството на ул. „Г. Бенковски”, можете да се информирате в пълен обем и по достъпен за вас начин за административните услуги, предоставяни от Министерството на финансите.

Ползи за вас

- Облекчаване на дългите процедури
- Намаляване на разходите на средства и време, необходими за извършването на административните услуги от министерството
- Премахване на възможността за корупционни практики
- Създаване на приятна и делова обстановка за потребителите на административни услуги, предоставяни от министерството

Отговор на телефонни обаждания

Когато искате да се свържете с *Министерството на финансите* за първи път, можете да се обадите между 9.00 и 17.30 часа от понеделник до петък на централа 9859 1.

Служителите на *Министерството на финансите* ще отговорят на телефона със стандартен поздрав и ще се представят. Ако се налага отново да им позвъните, ще ви бъде предоставен директен номер за връзка.

Ще се стремим да отговорим на вашите телефонни обаждания до 1 минута.

Посещения в Министерството на финансите

Когато посещавате Министерството на финансите:

- Служителите ще носят баджове с имената си и ще ви поздравят приветливо и делово
- Ако имате уговорена среща, винаги ще се опитваме да ви приемем навреме
- Ако нямате уговорена среща, ще се опитаме да ви приемем до 10 минути
- Ако ви е необходима още една среща, ще се опитаме да я организираме същия ден или възможно най-скоро

Когато ни пишете

Когато се свързвате с нас по пощата, факс или електронна поща, ние ще ви дадем пълен отговор до 7 дни от датата, на която сме получили писмото, факса или имейла ви, когато е необходима проверка на място и становище на друг административен орган - до 14 дни, съгласно чл. 57 от Административнопроцесуалния кодекс и Наредбата за административното обслужване, приета с Постановление № 246 на Министерския съвет от 2006 г. (освен ако в нормативен акт не е предвиден друг срок).

Когато ви пишем

Стремим се всички писма, изпратени от Министерството на финансите:

- Да са съставени на ясен и разбираем език и напечатани

- Да ви уведомяват ясно, когато е необходимо да направите нещо допълнително
- Да ви дават необходимата информация за контакт, включително:
 - името на лицето за контакт;
 - номер на централа и директни телефонни номера;
 - електронна поща и адреси на уебсайтове;
 - номера на факс.

Предоставяне на услугите, от които се нуждаете

- Стремим се да проявяваме любезно и отзивчиво отношение към всеки потребител на административни услуги, предоставяни от министерството
- Стремим се да изслушваме вашите предложения и сигнали
- Стремим се да се отнасяме с внимание и загриженост към вашите проблеми.
- Стремим се да спазваме конфиденциалност относно всички заявления и искания на всеки един потребител на административни услуги, предоставяни от министерството
- Стремим се да се отнасяме с професионализъм, да не проявяваме субективно отношение и да спазваме принципа за равнопоставеност на клиентите на административни услуги .

Ако имате оплакване

Когато смятате, че има проблеми при административното обслужване в Министерството на финансите, очакваме да ни информирате за това, за да можем да отстраним евентуални нередности и пропуски. Процедурата за подаване на оплаквания е лесна и ни помага да се уверим, че предоставяме еднаква и достъпна за всеки услуга

- Можете да направите писмено оплакване.

Периодично ще се допитваме до вас как оценявате нашите услуги

Ще разговаряме и ще се вслушваме в клиентите, ще предприемаме действия в отговор на техните съвети и препоръки. За целта:

- ще се допитваме до клиентите и организациите, които ги представляват, за качеството на извършваните услуги
- ще търсим техните съвети и препоръки и ще използваме информацията за усъвършенстване на предоставяните услуги

Нашите цели и изпълнението на дейността

Можете да проверите дали сме изпълнили целите, които сме си поставили през съответната година. Министерството на финансите ежегодно прави отчет за изпълнението на утвърдения по програми бюджет на министерството.

Допълнителна информация за Хартата

- Хартата е утвърдена от министъра на финансите със Заповед № ЗМФ-503 от 14.06.2016 г. и е публикувана в интернет страницата на министерството: www.minfin.bg, категория „Услуги”, раздел „Административни услуги”.
- Хартата ще се актуализира периодично.

Полезни контакти

Телефонна линия за въпроси, свързани с Одобрение на заявка за отпечатване ценни книжа за хазартни игри:

Работно време – от 9.00 до 17.30 ч. от понеделник до петък

Телефони - 9859 2661 и 9859 2663

Телефонна линия за въпроси, свързани с Одобрение на заявка за отпечатване на билети, карти и абонаментни карти за превоз на пътници:

Работно време – от 9.00 до 17.30 ч. от понеделник до петък

Телефони - 9859 2661 и 9859 2663

Телефонна линия за въпроси, свързани с Одобрение на заявка за отпечатване на талони за паркиране в зоните за платено паркиране:

Работно време – от 9.00 до 17.30 ч. от понеделник до петък

Телефони - 9859 2661 и 9859 2663

Телефонна линия за въпроси, свързани с Одобрение на заявка за отпечатване на книжа, които не са ценни по смисъла на Наредбата за условията и реда за отпечатване и контрол върху ценни книжа, по желание на издателя им:

Работно време – от 9.00 до 17.30 ч. от понеделник до петък

Телефони - 9859 2661 и 9859 2663

Телефонна линия за въпроси, свързани с Издаване на удостоверения за регистрация на лицата, които осъществяват дейност по добиване, преработване и сделки с благородни метали и скъпоценни камъни и изделия с и от тях по занятие:

Работно време – от 9.00 до 17.30 ч. от понеделник до петък

Телефон - 9859 2415 и 9859 2414