

**Харта на клиента на Генералното консулство на Република България в Барселона**

**ХАРТА НА КЛИЕНТА**

**НА ГЕНЕРАЛНОТО КОНСУЛСТВО НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ В БАРСЕЛОНА**

С тази Харта на клиента се цели подобряване на административното обслужване на потребителите на административни услуги, предоставяни от Генералното консулство на Република България в Барселона. Хартата съдържа информация относно:

І. Целите, които Генералното консулство на Република България в Барселона си поставя в областта на административното обслужване;

ІІ. 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;

ІІІ. Правата на потребителите и организацията на работа със сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване;

ІV. Видовете услуги, предоставяни от Генералното консулство на Република България в Барселона.

***І. ЦЕЛИ, КОИТО ГЕНЕРАЛНОТО КОНСУЛСТВО НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ В БАРСЕЛОНА СИ ПОСТАВЯ В ОБЛАСТТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ:***

1. Да улеснява потребителите на административни услуги, предоставяни от Генералното консулство на Република България в Барселона, 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.;
4. Да предотвратява възможностите за корупция чрез ограничаване на прекия контакт между заявителя на услугата и служителя от Генералното консулство на Република България в Барселона, 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 път, с платежна карта и/или в брой.

***ІІ. 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 с данни за имената, длъжността и звеното, към които принадлежи;
2. При водене на телефонни разговори служителите на Генералното консулство на Република България в Барселона 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;
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 30 минути;
5. В служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, се осигуряват места за сядане.

**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 сроковете 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 Генералното консулство на Република България в Барселона;
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 мнения, сигнали и предложения, постъпили по телефона, по електронна поща или на място в приемната на Консулската служба чрез попълване на „Анкета относно взаимодействието на държавните служители“ по образец, и подаването й в специално осигурена специална кутия.

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

Всеки потребител на административна услуга, предоставяна от Генералното консулство на Република България в Барселона 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 Генералното консулство на Република България в Барселона 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. Пощенската кутия в приемната на Генералното консулство в Барселона;
2. „Приемна на МВнР” – Гише № 1;
3. Пощенските кутии на Гише № 1 и Гише № 2;
4. Електронната поща на Инспекторат: inspectorat@mfa.bg;
5. Зелен телефон за подаване на сигнали: +35980016070;
6. попълване на електронна форма на адрес https://www.mfa.bg/bg/anticorruption.

 На подадените по установения ред жалби, сигнали и предложения, МВнР отговоря писмено в сроковете предвидени в глава VІІІ 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 В ГЕНЕРАЛНОТО КОНСУЛСТВО НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ В БАРСЕЛОНА:***

1. Приемане и обработване на заявления за български лични документи (БЛД) и предаване на готови такива на български граждани в чужбина: лична карта и паспорт;
2. Издаване на временен паспорт на български граждани;
3. Издаване на удостоверение за завръщане в Република България на чужденец;
4. Издаване на временен документ за пътуване на граждани на държави-членки на Европейския съюз;
5. Издаване на визи за краткосрочно пребиваване на чуждестранни граждани в Република България (виза вид "C");
6. Издаване на визи за дългосрочно пребиваване на чуждестранни граждани в Република България (виза вид "D");
7. Изпълнение на нотариални функции – удостоверяване и заверка на подпис, съдържание на документ и препис от документ;
8. Съдействие за 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 – за събития, настъпили след 01.01.2000 г.); препращане на вече съставени от местните власти актове за гражданско състояние за регистрация до общината по постоянен адрес в България;
9. Съдействие за издаване на свидетелство за съдимост на български граждани;
10. Приемане и препращане по компетентност до Министерство на правосъдието на документи, свързани с българско гражданство (придобиване, възстановяване, освобождаване и установяване наличие на българско гражданство), и предаване на готовите удостоверения за българско гражданство от съответните лица;
11. Приемане и препращане по компетентност до ДАБЧ на документи, свързани с издаването на удостоверения за български произход и предаване на готовите удостоверения на заявителите.

 ПРИЕМНО ВРЕМЕ:

Приемното време за граждани в Генералното консулство на Република България в Барселона съвпада с работното време на дипломатическата мисия.

Генералното консулство предоставя консулски услуги по предварително записан час по следните начини:

* на електронния адрес на Генералното консулство Consulate.Barcelona@mfa.bg до 17:00 часа на предходни посещението дни. Ще получите потвърждение, ако е свободен избраният от Вас час, което носете със себе си разпечатано или покажете на мобилния си телефон. В противен случай ще Ви бъде предложен първия свободен час, който следва да потвърдите на същия имейл;
* по телефона на Генералното консулство 0034............. между 15:00 и 17:00 ч. на предходни дни;
* on-line – само за подаващите заявления за български лични документи, които е ЗАДЪЛЖИТЕЛНО да запазят час само по този начин тук: <https://consulatebg.eu/book>

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

 