

ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ НА МВР - ВРАЦА



ХАРТА НА КЛИЕНТА

Хартата на клиента цели да подобри достъпа и качеството на административните услуги, предоставяни от Областна дирекция на МВР – гр. Враца и нейните структури.

Предназначението на Хартата е да подпомогне гражданите да се запознаят с принципите и стандартите за качествено административно обслужване при предоставянето на административни услуги, с общите ангажименти и отговорности, както и с начините за допитване до потребителите за подобряване на работата по прилагане а стандартите

Областна дирекция на МВР – Враца, водена от желанието да предостави възможно най-доброто административно обслужване на всеки, който се нуждае от нашите услуги, ще се ръководи от тази Харта.

СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

ВИЕ МОЖЕТЕ ДА ОЧАКВАТЕ ОТ НАС:

- вежливо, любезно и отзивчиво отношение;
- конфиденциалност и опазване на личните данни;
- честно и справедливо отношение, чрез предоставяне на еднакъв достъп до услугите, независимо от социалното положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност и религиозни убеждения;
- предоставяне на ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация;
- спазване на правилата и сроковете за извършване на административни услуги;
- достъпни начини за подаване на предложения, сигнали и друга информация;
- професионализъм в работата;
- противодействие на корупционни прояви и други неправомерни действия;
- спазване на задължителните стандарти за качество на административното обслужване по Наредбата за административното обслужване.

ПРАВА И ОТГОВОРНОСТИ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

ВАШИТЕ ПРАВА СА:

- да получавате качествено и компетентно обслужване;
- да получавате учтиво и толерантно отношение от служителите;
- да изразявате свободно мнение;
- да правите предложения или похвали за добро изпълнение;

➤ да изразявате неудовлетворението си при неизпълнение на стандартите за административното обслужване.

ВАШИТЕ ОТГОВОРНОСТИ СА:

- Да се отнасяте учтиво и с уважение към служителите и да не проявявате агресивно поведение спрямо тях.
- Да се въздържате от търсене на преференциално отношение.
- Да съобщавате за всяка корупционна практика.
- Да предоставяте пълна, ясна, точна и навременна информация в съответствие с изискуемите от закона или от други нормативни актове, документи.
- Да информирате в регламентираните срокове за всяка промяна в заявените и декларираните от Вас обстоятелствата, свързана с исканата административна услуга.
- Да посочвате точния си адрес, телефон и e-mail адрес за връзка с Вас.
- Да изразявате Вашето мнение и да отправяте Вашите предложения и сигнали за подобряване на качеството на предоставяните административни услуги.

ПОЛУЧАВАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ

Вие може да получите информация за административните услуги, предоставяни от структурите на МВР съобразно направлението на дейност:

- на интернет страницата на ОДМВР - Враца - <http://www.mvr.bg/vratza> , в раздел „Административни услуги“;
- на място в сградата на ОДМВР – Враца, ул. „Поп Косто Буюклийски“ №10 от 08.30 ч. до 17.30 ч.; в сектор „Пътна полиция“ при ОДМВР – Враца на адрес гр. Враца, бул. „Христо Ботев“ № 151; както и в районните управления към ОДМВР – Враца в градовете Враца, Бяла Слатина, Мездра, Козлодуй, Оряхово, Роман, адресите, на които са публикувани на интернет страницата на ОДМВР – Враца; в рамките на обявеното работно време,
- на телефони: 092/692-323 и 092/692-318, или на телефоните за контакт на структурите на ОДМВР - Враца, посочени на интернет страницата на МВР;
- като изпратите писмо на адреса на ОДМВР – Враца, ул. „Поп Косто Буюклийски“ №10 или на адресите на структурите на ОДМВР – Враца, обявени на интернет страницата на ОДМВР – Враца;
- по електронна поща - на e-mail адрес: vratza@mvr.bg
- чрез информационните табла, поставени в структурите на ОДМВР – Враца, предоставящи административни услуги.

Приемното време на ръководството на ОДМВР – Враца и на ръководителите на структурите на ОДМВР – Враца може да намерите на информационните табла по места и на интернет страницата на ОДМВР – Враца.

ПОДОБРЯВАНЕ И ОТЧИТАНЕ НА РАБОТАТА ПО ПРИЛАГАНЕ НА СТАНДАРТИТЕ

- Ние се ангажираме да измерваме удовлетвореността на потребителите на административни услуги и да предприемаме действия за нейното повишаване
- Обратната връзка с Вас като потребители на административни услуги се осъществява чрез получените предложения, мнения, сигнали, похвали и оплаквания, което може да правите, като на нашата интернет страница, чрез кутия за мнения и коментари, по телефон или лично.
- Ние се ангажираме да анализираме Вашите предложения, мнения, сигнали, похвали и оплаквания и да предприемаме съответните действия, когато те са в нашата компетенция.

ОРГАНИЗАЦИЯ И ПОДОБРЯВАНЕ НА РАБОТАТА С ПРЕДЛОЖЕНИЯТА и СИГНАЛИ

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 или
- от който и да е аспект на нашата работа.

Изпратете Вашето предложение или сигнал срещу незаконни или неправилни, или пораздащи съмнение за корупция действия или бездействия на наши служители на адреса на администрацията. Ние ще направим проверка и ще Ви отговорим писмено.

ДОПЪЛНИТЕЛНА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ХАРТАТА

Хартата се издава на основание чл. 21 от Наредбата за административното обслужване. Хартата на клиента не е нормативен акт и въз основа на нея не може да се търси юридическа отговорност, но тя ангажира всички служители на ОДМВР – Враца да я спазват и да изпълняват задълженията си с грижа към Вас.

Хартата на клиента може да намерите на информационните табла във всяко структурно звено на ОДМВР – Враца и на интернет страницата на ОДМВР – Враца.