



ПРИЛОЖЕНИЕ

към

Харта на клиента на МВР,
утвърдена със заповед на министъра на вътрешните работи №8121з-760/23.07.2020 г.

Настоящото Приложение към Хартата на клиента на МВР, утвърдена със заповед на министъра на вътрешните работи №8121з-760/23.07.2020 г. има за цел да я допълни, като представи на вниманието на потребителите на административни услуги собствените стандарти на ОДМВР – Благоевград по повод предоставяното им административно обслужване.

Същите се утвърждават на основание чл. 20, ал. 2 и Приложение № 8 от Наредбата за административно обслужване и имат за цел да повишат неговото качество.

⇒ **СОБСТВЕНИ СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

В дейността си по предоставяне на административни услуги
ОДМВР – Благоевград се задължава да прилага следните такива:

Стандарт за допълнителни удобства – в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, съобразно конструктивните особености на сградния фонд, са налични столове за посетители, пейки, мека мебел и др.

Стандарт за служители, изпълняващи функции по насочване на потребители и оказващи им съдействие и помощ при попълване на документи – служителите на всички структурни звена, предоставящи административни услуги;

Стандарт за онлайн комуникация – чрез посочените в рубриката „Административни услуги“ от интернет страницата на областната дирекция телефони за връзка и обявените имейли;

Стандарт за организация на административното обслужване на „едно гише“ – за сектор БДС и група „Миграция“, гр. Благоевград, ул. „Владо Черноземски“ № 3 и звената БДС и КОС във всички районни управления на ОДМВР – Благоевград;

Стандарт за прилагане на модели за обслужване на хора със специфични потребности – за сектор БДС, гр. Благоевград, ул. „Владо Черноземски“ № 3, който се реализира чрез дистанционно обслужване посредством екип и мобилна станция

2. НАЧИНИ ЗА ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СИГНАЛИ

1. Жалби, сигнали и предложения се подават чрез съответното звено за административно обслужване:

- по електронен път на e-mail: blagoevgrad@mvr.bg;
- чрез лицензиран пощенски оператор;
- по факс или по друг начин, оповестен като технически възможен.

2. Дейностите по приемане и регистриране на искания/заявления, жалби, протести, сигнали и предложения на потребителите се извършват от:

- служители на деловодствата;
- служители на други звена;
- служители с функции по документооборота в ОДМВР – Благоевград или РУ към ОДМВР – Благоевград.

3. Анонимни сигнали и оплаквания не подлежат на разглеждане.

3. 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 с уважение към служителите;
- да бъдете внимателни и любезни към останалите клиенти;
- да предоставяте своевременно необходимата информация и допълнително такава, когато се налага.

Адреси и телефони за връзка със звената за административно обслужване в ОДМВР – Благоевград:

ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ НА МВР – БЛАГОЕВГРАД

адрес: гр. Благоевград 2700, ул. „Владо Черноземски“ № 3

e-mail: blagoevgrad@mvr.bg

Деловодство: тел.: +359 73 867 526, факс: +359 73 885 179

полицейски инспектор КОС в ОДМВР – Благоевград

тел. +359 73 867 295

мл. полицейски инспектор КОС в 01 РУ– Благоевград

тел. +359 73 867 219

мл. полицейски инспектор КОС в 02 РУ– Благоевград

тел.: +359 73 867 237

мл. полицейски инспектор КОС в РУ– Гоце Делчев

тел.: +359 751 60 101

мл. полицейски инспектор КОС в РУ– Сандански

тел.: +359 746 32 131

мл. полицейски инспектор КОС в РУ– Петрич

тел.: +359 745 62 166

мл. полицейски инспектор КОС в РУ– Разлог

тел.: +359 747 80 361

мл. полицейски инспектор КОС в РУ– Банско

тел.: +359 749 88 660

СЕКТОР „ПЪТНА ПОЛИЦИЯ“ – БЛАГОЕВГРАД

адрес: гр. Благоевград 2700, бул. „Св. Димитър Солунски“ №83

гише „Подаване на документи и получаване на СУМПС“, тел.: +359 73 867 491

гише „Регистрация на ППС“, тел.: +359 73 867 543

гише „Административно-наказателна дейност“, тел.: +359 73 867 228

Деловодство, тел.: +359 73 867 457

СЕКТОР „БЪЛГАРСКИ ДОКУМЕНТИ ЗА САМОЛИЧНОСТ“ – БЛАГОЕВГРАД

адрес: гр. Благоевград 2700, ул. „Владо Черноземски“ № 3

тел.: +359 73 867 316

ГРУПА „МИГРАЦИЯ“ – БЛАГОЕВГРАД

адрес: гр. Благоевград 2700, ул. „Владо Черноземски“ № 3

тел.: +359 73 867 502, +359 73 867 507

ПЪРВО РАЙОННО УПРАВЛЕНИЕ – БЛАГОЕВГРАД

адрес: гр. Благоевград 2700, ул. „Владо Черноземски“ № 3

Деловодство Първо РУ – Благоевград – тел.: +359 73 867 418

E-mail: ru01.bl@mvr.bg

ВТОРО РАЙОННО УПРАВЛЕНИЕ – БЛАГОЕВГРАД

адрес: гр. Благоевград 2700, бул. „Св. Димитър Солунски“ № 83А

Деловодство Второ РУ – Благоевград – тел.: +359 73 867 647

E-mail: ru02.bl@mvr.bg

РАЙОННО УПРАВЛЕНИЕ – ГОЦЕ ДЕЛЧЕВ

адрес: гр. Гоце Делчев 2900, ул. „Отец Паисий“ № 2

Деловодство РУ – Гоце Делчев – тел.: +359 751 60101

E-mail: rugd.bl@mvr.bg

РАЙОННО УПРАВЛЕНИЕ – САНДАНСКИ

адрес: гр. Сандански 2800, ул. „Малешевска“ № 2

Деловодство РУ – Сандански – тел.: +359 746 32131

E-mail: rusand.bl@mvr.bg

РАЙОННО УПРАВЛЕНИЕ – ПЕТРИЧ

адрес: гр. Петрич 2850, ул. „Александър Стамболийски“ № 21

Деловодство РУ – Петрич – тел.: +359 745 62166, +359 745 60609

E-mail: rupetr.bl@mvr.bg

РАЙОННО УПРАВЛЕНИЕ – РАЗЛОГ

адрес: гр. Разлог 2760, ул. „Братя Каназиреви“ № 3

Деловодство РУ – Разлог – тел.: +359 747 80361

E-mail: rurazl.bl@mvr.bg

РАЙОННО УПРАВЛЕНИЕ – БАНСКО

адрес: гр. Банско 2770, ул. „Глазне“ № 39А

Деловодство РУ – Банско – тел.: +359 749 88660

E-mail: ruban.bl@mvr.bg