



П Р И Л О Ж Е Н И Е

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 Областна дирекция на МВР - Пазарджик 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.

В дейността си по предоставяне на административни услуги ОДМВР - Пазарджик се задължава да прилага следните

СОБСТВЕНИ СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ:

- **СТАНДАРТ ЗА ДОПЪЛНИТЕЛНИ УДОБСТВА** - в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, съобразно конструктивните особености на сградния фонд са осигурени места за сядане на потребителите на административни услуги столове за посетители, пейки, мека мебел и др. в отделна зона или в общото помещение.
- **СТАНДАРТ ЗА СЛУЖИТЕЛИ, ИЗПЪЛНЯВАЩИ ФУНКЦИИ ПО НАСОЧВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИ И ОКАЗВАЩИ ИМ СЪДЕЙСТВИЕ И ПОМОЩ ПРИ ПОПЪЛВАНЕ НА ДОКУМЕНТИ** – в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване присъства служител/служители, който: насочва потребителите, предоставя им обща информация за обслужването и/или им оказва при необходимост помощ при попълване на заявления/искания, включително чрез обособено място (гише) за информация
- **СТАНДАРТ ЗА ОНЛАЙН КОМУНИКАЦИЯ** - чрез посочените в рубриката „Административни услуги” от интернет страницата на областната дирекция телефони за връзка и обявените имейли.
- **СТАНДАРТ ЗА БРОЙ НА ОБСЛУЖВАЩИТЕ ГИШЕТА** - в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, е обособен достатъчен брой обслужващи гишета, както и насоченост и разпределение на потребителите за обслужване така, че да се осигури равномерна натовареност и възможно най-кратко време за обслужване на всеки един потребител.

- **СТАНДАРТ ЗА ПРИЛАГАНЕ НА МОДЕЛИ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА ХОРА СЪС СПЕЦИФИЧНИ ПОТРЕБНОСТИ** – реализира чрез дистанционно обслужване извън ЦАО – сектор „Български документи за самоличност“ гр. Пазарджик, пл. „Съединение“ № 2 чрез мобилни екипи и мобилна станция и/или мобилни приемни за прием на документи за издаване на български лични документи в хода на кампании за подновяването им.

- **СТАНДАРТ ЗА ГАРАНТИРАНЕ ПРОЦЕСА НА ПОСТОЯННО ИНФОРМАЦИОННО ОБЕЗПЕЧАВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ** - реализиран в рубриката „Пресцентър" от интернет страницата на областната дирекция.

ДОПЪЛНИТЕЛНА ИНФОРМАЦИЯ ПРИ ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГА В ЗВЕНОТО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Структурно звено	Адрес	Телефон за връзка с ЦАО
Сектор БДС	гр. Пазарджик, пл. „Съединение“ № 2	034/434 355 началник сектор БДС
Група „Миграция“	гр. Пазарджик, пл. „Съединение“ № 2	034/434 366 началник сектор „Миграция“
Сектор „Пътна полиция“	гр. Пазарджик, ул. „Пловдивска“ № 84	034/434 943 деловодство
РУ – Пещера	гр. Пещера, ул. „Д-р Петър Цикалов“ № 1	034/434 537 звено БДС
РУ – Панагюрище	гр. Панагюрище, ул. „Георги Бозаджиев“ № 26	034/434 837 звено БДС
РУ - Велинград	гр. Велинград, ул. „Никола Вапцаров“ №1	034/434 737 звено БДС
РУ - Септември	гр. Септември , ул. „Любен Каравелов“ № 1	034/434 637 звено БДС

КОНТАКТИ ЗА ПОДАВАНЕ НА СИГНАЛИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ЖАЛБИ pazardjik@mvr.bg

Структурно звено	Адрес	Телефон за връзка с длъжностно лице
ОДМВР - Пазарджик	гр. Пазарджик, пл. „Съединение“ № 3	034/434 267, 034/434 268 деловодство

РУ - Пазарджик	гр. Пазарджик, пл.„Съединение“ № 2	034/434 432 деловодство
РУ – Пещера	гр. Пещера, ул. „Д-р Петър Цикалов“ № 1	034/434 535, 034/434 541 деловодство
РУ – Панагюрище	гр.Панагюрище,ул.“Георги Бозаджиев“ № 26	034/434 834 деловодство
РУ - Велинград	гр. Велинград, ул. „Никола Вапцаров“ №1	034/434 730 деловодство
РУ - Септември	гр. Септември , ул.“Любен Каравелов“ № 1	034/434 634 деловодство
Сектор „Пътна полиция“	гр. Пазарджик, ул. „Пловдивска“ № 84	034/434 943 деловодство