



ПРИЛОЖЕНИЕ
към Харта на клиента на МВР,
утвърдена със заповед МЗ № 8121з-760/23.07.2020 г.

Хартата на клиента има за цел да улесни достъпа Ви до административни услуги и повиши качеството на административното обслужване, предоставяно от ОД на МВР-Плевен.

Предназначението на Хартата е да Ви помогне за разбирането и защитата на Вашите права информирано, като се запознаете с общите права, задължения и стандарти за административно обслужване.

I. ОБЩИ СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОД НА МВР-ПЛЕВЕН

В Областна дирекция на МВР-Плевен (ОДМВР-Плевен), се прилагат общите стандарти за качество на административното обслужване, посочени в Хартата на клиента на МВР, утвърдена със заповед № 8121з-760/23.07.2020 г. на министъра на вътрешните работи, както и собствени стандарти, изготвени на основание чл.20, ал.2 и ал.3 и Приложение № 8 от Наредбата на административно обслужване и имат за цел да повишат неговото качество.

II. СОБСТВЕНИ СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОД НА МВР-ПЛЕВЕН

1. Стандарт за местоположение на Центъра за административно обслужване:

Повечето центрове за административно обслужване (ЦАО) на територията на ОД МВР-Плевен са разположени в сгради, намиращи се в централните зони на населеното място, които са достъпни за потребителите на административни услуги на пешеходни разстояния или чрез ползване на обществен транспорт (автобусни и тролейбусни линии или чрез таксиметров превоз).

Центърът за административно обслужване на граждани при ОДМВР-Плевен се намира в гр.Плевен, ул.Сан Стефано №3. На разстояние от около 300 метра от ЦАО се намира автобуста спирка „Община – Плевен“. До спирката може да се стигне с тролейбус №1, № 3, № 7 и № 31.

2. Стандарт за паркинг:

Пред или в непосредствена близост до ЦАО са осигурени места за паркиране на леки автомобили, включително за хора с увреждания. Местата за хора с увреждания са обозначени със съответния знак. В близост до ЦАО при ОДМВР-Плевен в гр.Плевен, ул.Сан Стефано №3 има възможност за ползване на платен паркинг на Община Плевен.

3. Стандарт за допълнителни удобства:

В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, са осигурени маси, столове, пейки, мека мебел и др.

4. Стандарт за актуална информация за натовареността на ЦАО:

Сектор „Български документи за самоличност“ при ОДМВР-Плевен предоставя актуална информация на Интернет страницата на дирекцията за натовареността на гишетата за прием на заявления за български лични документи, за седмичен период.

5. Стандарт за брой на обслужващите гишета:

В ЦАО в ОДМВР-Плевен, в служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, е обособен достатъчен брой обслужващи гишета, с оглед осигуряване на възможността за обслужване на потребителите на административни услуги за възможно най-кратко време.

6. Стандарт за организация на административното обслужване на принципа „едно гише“:

В ЦАО в ОДМВР-Плевен, по направления на дейност „Български документи за самоличност“, „Миграция“ и „Контрол на общоопасните средства“ е осигурена възможност за заявяване на всички административни услуги по съответното направление на всяко от обособените работни места в ЦАО.

7. Стандарт за прилагане на модел за обслужване на хора със специфични потребности:

Прилага се дистанционно административно обслужване извън ЦАО на хора със затруднения в придвижването чрез мобилни екипи с мобилна биометрична станция.

III. НАЧИНИ ЗА ПОДАВАНЕ ЖАЛБИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СИГНАЛИ:

При възникнали проблеми по повод на административното обслужване, можете да подадете жалба, предложение или сигнал, както следва:

1. На място, чрез ЦАО:

- ОДМВР-Плевен, гр. Плевен, ул. "Сан Стефано" № 3, тел. 064/864466, 064/801222
Сектор "Български документи за самоличност"-ОДМВР Плевен, 064/864 354, 064/864 613, 064/864 319, 064/864 355
- Първо РУ-Плевен, гр. Плевен, ул. "Гладстон" № 7а; тел. 064/805455;
- Второ РУ-Плевен, гр. Плевен, ул. "Тетевен" № 6; тел. 064/805560;
- РУ-Червен бряг, гр. Червен бряг, ул. "Княз Борис I" № 3; тел.0659/92127, 0659/92 216;
ПУ – Койнаре: гр. Койнаре, ул. "Милчо Симеонов" № 56;
- РУ-Левски, гр. Левски, ул. "Христо Ботев" № 35; тел.0650/82402;
- РУ-Никопол: гр. Никопол, ул. "В. Левски" № 6; тел. 06541/2712;
ПУ – Новачене: с. Новачене, ул. "Георги Димитров" № 76, тел.06544/2111;
- РУ-Белене, гр. Белене, ул. "България" № 50; тел.0658/23311;
- РУ-Долни Дъбник, гр. Долни Дъбник, ул. "Христо Янчев" № 53; тел. 06514/2338,
ПУ – Искър: гр. Искър, ул. "Г. Димитров" № 138; тел.06516/2127;

- РУ-Долна Митрополия, гр. Долна Митрополия, ул. “Трети март” № 29; тел. 065522456, ПУ-Тръстеник: гр. Тръстеник, пл. “България” № 1; тел. 06551/2211;
- РУ-Гулянци, гр. Гулянци, ул. “Васил Левски” № 28; тел.06561/2223;
- РУ-Пордим: гр. Пордим, ул. “Иван Божинов” № 3; тел. 0651/32211, ПУ – Славяново: гр. Славяново, ул. “Толбухин” № 5; тел. 06515/2211;
- РУ-Кнежа, гр. Кнежа, ул. “Димитър Бутански” № 111; тел. 091322155

2. По поща, на адрес, посочен в т.1;

3. По електронен път, на следните електронни адреси:

- ОДМВР-Плевен, ел. поща: pleven@mvr.bg
- Първо РУ-Плевен, ел. поща: ru01pl.pl@mvr.bg
- Второ РУ-Плевен, ел. поща: ru02pl.pl@mvr.bg
- РУ-Червен бряг, ел. поща: ruchb.pl@mvr.bg
- РУ-Левски, ел. поща: rulev.pl@mvr.bg
- РУ-Никопол, ел. поща: runik.pl@mvr.bg
- РУ-Белене, ел. поща: rubel.pl@mvr.bg
- РУ-Долни Дъбник, ел. поща: rudd.pl@mr.bg
- РУ-Долна Митрополия, ел. поща: rudm.pl@mvr.bg
- РУ-Гулянци, ел. поща: rugul.pl@mvr.bg
- РУ – Пордим, ел. поща: rupor.pl@mvr.bg
- РУ-Кнежа, ел. поща: rukn.pl@mvr.bg

IV. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

- Вашите права са:
 1. Да получите качествено и компетентно обслужване;
 2. Да получите учтиво и толерантно отношение;
 3. Да изразите неудовлетворение при изпълнение на стандартите за административно обслужване.
- Вашите отговорности са:
 1. Да се отнасяте с уважение и да не накърнявате достойнството на служителите;
 2. Да бъдете внимателни и любезни към другите потребители;
 3. Да предоставяте своевременно необходимата информация в пълен обем.

V. ИНФОРМАЦИЯ ЗА ВАШАТА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ

Всяка година до 1 април в секцията „Административно обслужване“ на Интернет страницата на МВР ще намерите публикуван годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите, който включва:

- получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността Ви чрез проучвания на база анкетни карти, които можете да намерите на гишетата за административно обслужване, провеждане на консултации със служителите, извършване на наблюдения по метода „таен клиент“, анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали, анализ на медийни публикации и др.;
- предприетите от нас действия за подобряване на качеството на обслужване.