

ХАРТА НА КЛИЕНТА

Приложението към Хартата на клиента има за цел да улесни достъпа Ви до административни услуги и повиши качеството на административното обслужване, предоставяно от структурните звена на Областна дирекция на МВР - Русе. То ще Ви помогне за разбирането и защитата на Вашите права информирано, като се запознаете с общите нрави, задължения и стандарти за административно обслужване.

СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

В работата си структурните звена на Областна дирекция на МВР – Русе, които Ви предоставят административни услуги, прилагат на следните задължителни стандарти:

1. единно наименование на центъра за административно обслужване/звеното за административно обслужване. Същото наименование се използва в указателните табели за местонахождението му и на интернет страницата на ОДМВР – Русе;
2. осигуряване на подходящи условия и достъпност до и в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;
3. наличие на указателни табели за местонахождението на центъра за административно обслужване/звеното за административно обслужване и указателни табели в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване;
4. поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;
5. осигуряване на безплатна интернет връзка;
6. идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване;
7. идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори;
8. обслужване на потребители се осъществява от обучени служители, които спазват определените правила за комуникация;
9. достъпен начин за предоставяне на информацията относно административното обслужване;
10. поддържане на система „Най-често срещани въпроси и отговори“;
11. осигуряване на информация и обслужване на английски език;
12. спазване на определен срок за отговор на отправени запитвания от общ характер;
13. спазване на определено време за изчакване при административно обслужване;
14. намаляване на броя посещения па гише при осъществяване на административно обслужване;
15. използване на опростени и лесни за попълване образни и/или формуляри.

НАЧИНИ ЗА ПОДАВАНЕ НА 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 съответното звено за административно обслужване;

2. по поща, на адрес: гр. Русе, бул. „Ген. Скобелев“, № 49, ОДМВР-Русе;
3. чрез електронна пощенска кутия, с адрес, odmvruse@mvr.bg.

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.

ИНФОРМАЦИЯ ЗА ВАШАТА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ

Всяка година в секцията „Административни услуги“ на интернет страницата на Областна дирекция на МВР - Русе ще намери те публикуван годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите, който включва:

1. получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността Ви;
2. предприетите от нас действия за подобряване на качеството на обслужване.