



## РДПБЗН – Хасково



### Приложение към Харта на клиента

ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване

**Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:**

#### **Лесен достъп и удобства в Центровете за административно обслужване (ЦАО)**

##### **Адреси и контакти на ЦАО**

##### РДПБЗН – Хасково

град Хасково, п.к. 6300, булевард „България” 85  
тел.: 038/640-227  
email: fire-haskovo@mvr.bg

##### РСПБЗН – Хасково

град Хасково, п.к. 6300, улица „Македония” 12 А  
тел.: 038/640-660  
email: rspbzn\_has@mvr.bg

##### РСПБЗН – Димитровград

град Димитровград, п.к. 6400, улица „Химкомбинатска” 7  
тел.: 0391/6-05-34  
email: rspbzn\_dgr@mvr.bg

##### РСПБЗН – Харманли

град Харманли, п.к. 6450, пл. “Възраждане” 15  
тел.: 0373/8-40-73  
email: rspbzn\_har@mvr.bg

##### РСПБЗН - Свиленград

град Свиленград, п.к. 6500, улица „Трети март” 30  
тел.: 0379/7-18-13  
email: rspbzn\_svgr@mvr.bg

##### РСПБЗН – Симеоновград

град Симеоновград, п. к. 6490, улица „Алеко Константинов” 28  
тел.: 03781/32-61  
email: rspbzn\_simgr@mvr.bg

##### РСПБЗН – Тополовград

град Тополовград, п.к. 6560, улица „България” 9  
тел.: 0470/21-17  
email: rspbzn\_topgr@mvr.bg

##### РСПБЗН – Ивайловград

град Ивайловград, п. к. 6570, улица „Възрожденска” 1  
тел.: 03661/61-77  
email: rspbzn\_ivgr@mvr.bg

<b>Паркиране</b>	Платени и безплатни паркинги в близост до ЦАО
<b>Удобно работно време</b>	Работното време на ЦАО в РДПБЗН/РСПБЗН е от 08.30 до 17.30 часа в делнични дни
<b>Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• работното време</li> <li>• информация за услугите</li> <li>• приемното време</li> <li>• банковата сметка и БУЛСТАТ</li> </ul>
<b>За клиенти със специфични потребности:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• за хора в неравностойно положение са осигурени мобилни групи за достъп до ЦАО</li> <li>• нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО</li> <li>• оказване на съдействие от служителите на специализираната администрация</li> </ul>
<b>В ЦАО на Ваше разположение са:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• столове, маса и пособия за попълване на документи</li> <li>• подходящо осветление и температура</li> <li>• информационно табло</li> </ul>
<b>Добра информираност, бърза и лесна комуникация</b>	
<b>Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• любезно, с лично отношение, уважение и търпение</li> <li>• при спазване на конфиденциалност</li> <li>• всеки служител се идентифицира пред потребителя</li> </ul>
<b>Информация за услугите ни ще намерите:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• на интернет страница: <a href="https://bit.ly/2EsE6Uf">https://bit.ly/2EsE6Uf</a></li> <li>• на място в ЦАО</li> </ul>
<b>Съдействие на място в ЦАО ще получите от</b>	Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването</li> <li>✓ ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването</li> </ul>
<b>Поддръжка на интернет страницата</b>	<a href="https://bit.ly/2EsE6Uf">https://bit.ly/2EsE6Uf</a>
<b>Предимства на обслужването</b>	
<b>Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути</li> <li>• за писмени запитвания – до 5 работни дни</li> </ul>
<b>Бързо обслужване</b>	В рамките на 20 минути: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ще приемем Вашите документи</li> <li>✓ ще Ви предоставим готовите документи, за изпълнението на която услуга сте предварително уведомени на посочените от Вас координати</li> </ul>

**Моля информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба:**

**На място в ЦАО**

**Стараяем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАО**

- обърнете се към служителите ни в ЦАО
- поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса
- при необходимост поискайте да Ви свържат с началник сектор „Административен”

#### **Пишете ни**

**Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор**

Може да ги подадете:

- пощенски адрес:  
град Хасково, п. к. 6300, булевард „България” 85
- електронен адрес:  
РДПБЗН Хасково - fire-haskovo@mvr.bg  
РСПБЗН Хасково - rspbzn\_has@mvr.bg  
РСПБЗН Димитровград - rspbzn\_dgr@mvr.bg  
РСПБЗН Харманли - rspbzn\_har@mvr.bg  
РСПБЗН Свиленград - rspbzn\_svgr@mvr.bg  
РСПБЗН Симеоновград - rspbzn\_simgr@mvr.bg  
РСПБЗН Тополовград - rspbzn\_topgr@mvr.bg  
РСПБЗН Ивайловград - rspbzn\_ivgr@mvr.bg

- чрез <https://edelivery.egov.bg/> Система за сигурно електронно връчване
- в обозначените кутии в ЦАО
- на място в ЦАО

#### **Обадете ни се**

**Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате**

За връзка с ЦАО:

- |                       |                    |
|-----------------------|--------------------|
| РДПБЗН – Хасково      | Тел.: 038/6-40-227 |
| РСПБЗН – Хасково      | Тел.: 038/6-40-660 |
| РСПБЗН – Димитровград | Тел.: 0391/6-05-34 |
| РСПБЗН – Харманли     | Тел.: 0373/8-40-73 |
| РСПБЗН – Свиленград   | Тел.: 0379/7-18-13 |
| РСПБЗН – Симеоновград | Тел.: 03781/32-61  |
| РСПБЗН – Тополовград  | Тел.: 0470/21-17   |
| РСПБЗН – Ивайловград  | Тел.: 03661/61-77  |

#### **Приемен ден**

**Ще Ви приемем**

- |                       |                                  |
|-----------------------|----------------------------------|
| РДПБЗН – Хасково      | – вторник от 09:00 до 11:00 часа |
| РСПБЗН – Хасково      | – вторник от 09:00 до 11:00 часа |
| РСПБЗН – Димитровград | – вторник от 09:00 до 11:00 часа |
| РСПБЗН – Харманли     | – вторник от 09:00 до 11:00 часа |
| РСПБЗН – Свиленград   | – вторник от 09:00 до 11:00 часа |
| РСПБЗН – Симеоновград | – вторник от 09:00 до 11:00 часа |
| РСПБЗН – Тополовград  | – вторник от 09:00 до 11:00 часа |
| РСПБЗН – Ивайловград  | – вторник от 09:00 до 11:00 часа |

#### **Информация за Вашата удовлетвореност**

**Всяка година ще намерите публикуван**

- Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с:
- ✓ получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка

- ✓ резултатите от измерването на удовлетвореността Ви
- ✓ предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване

На Ваше разположение са анкетни карти, които ще ни помогнат да измерим Вашата удовлетвореност.

Споделеното от Вас ще ни помогне да подобрим начина си за обслужване на потребителите на административни услуги.

### **Какво очакваме от Вас**

#### **Нашите очаквания към Вас**

- Да се отнасяте с уважение към служителите на РДПБЗН, за да могат да Ви обслужат по най-добрия начин и към всички останали потребители;
- Да се въздържате от търсене на преференциално отношение;
- Да съобщавате за всяка корупционна практика и проява;
- Да ни предоставяте пълна и точна информация и съответните, регламентирани от нормативните актове, документи;
- Да ни уведомявате за промени в обстоятелствата, свързани с исканата от Вас услуга, в случай че са настъпили такива;
- Да посочвате точните си адрес, телефон и e-mail адрес за обратна връзка с Вас;
- Да отправяте Вашите предложения, сигнали и възражения по законоустановения ред;
- Да идвате навреме за уговорените срещи;
- Да спазвате обявеното приемно време на административните звена, които предоставят услуги;
- Да изразявате Вашето мнение и давате предложения за повишаване качеството на предлаганите услуги.

### **РДПБЗН – Хасково**

**Благодари за проявеното от Вас учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!**