



ГЛАВНА ДИРЕКЦИЯ „ПОЖАРНА БЕЗОПАСНОСТ И ЗАЩИТА НА НАСЕЛЕНИЕТО“



Приложение към Харта на клиента на МВР

Собствени стандарти

Освен описаните в Хартата на клиента, ние прилагаме допълнително и следните собствени стандарти за качество на административното обслужване:

Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)

✓ **Местоположение и лесен достъп с обществен транспорт**

Нашият център за административно обслужване е разположен на комуникативно място. В близост се намират спирки на градския транспорт – автобусни и трамвайни линии, както и спирка на метрото. Пред административната ни сграда има и паркинг за автомобили.

Сирки в непосредствена близост до нашият адрес:

- Метростанция "Константин Величков"
- на автобуси № 11 и № 83
- на трамваи № 3, № 11 и № 22

В близост до нас (на около 10 мин. пеша) са спирки до кръстовищата на:

- бул. "Константин Величков" и бул. "Александър Стамболийски" на която спират трамваи № 8 и № 10;
- бул. "Сливница" и бул. "Константин Величков" на която спират автобуси № 309 и № 310 и тролейбуси № 6 и № 7

✓ **Удобно работно време**

от 08:30 ч. до 17:30 часа в делнични дни без прекъсване в ЦАО

✓ **Указателни табели и информация за лесно и бързо ориентиране**

Нашия Център за административно обслужване е разположен във фойето на централния вход на административната ни сграда. В него може да намерите указателни табели за:

- местонахождение на ЦАО и работно време
- ден за прием на граждани от ръководството
- информация за предлаганите административни услуги
- информация и насочване от нашите служители

- ✓ **За потребителите със специфични потребности:**
 - изградена е рампа за лесен достъп до ЦАО
 - осигурени са места за сядане
 - ще бъдат обслужени с предимство

- ✓ **В ЦАО на Ваше разположение са:**
 - столове, маси и пособия за попълване на документи
 - питейна вода и възможност за ползване на тоалетна
 - достатъчно пространство за изчакване на реда с осигурена възможност за сядане
 - достъп до принтер и копирна машина

Добра информираност, бърза и лесна комуникация

- ✓ **Може лесно да разпознаете нашите служители:**
 - служителите се идентифицират чрез отличителен знак

- ✓ **Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат**
 - любезно, с лично отношение, уважение и търпение
 - при спазване на конфиденциалност
 - с приоритетно внимание пред другата служебна дейност

- ✓ **Информация за услугите ни ще намерите:**
 - на интернет страницата на ГДПБЗН-МВР, раздел "Предоставяни услуги", подраздел „Административно обслужване“
 - на място в ЦАО на информационните табели
 - на място в ЦАО от нашите служители

- ✓ **Съдействие на място в ЦАО ще получите от**
 - нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които:
 - ✓ ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването
 - ✓ ще Ви насочат и ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването
 - ✓ ще Ви предоставят информация за административните услуги

Предимства на обслужването

- ✓ **Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер**
 - за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 10 минути
 - за писмени запитвания – до 5 работни дни

- ✓ **Бързо обслужване**
 - При посещение в ЦАО в рамките на 10 минути можете да:
 - ✓ подадете документите за желаната от Вас услуга
 - ✓ предоставите допълнителни документи
 - ✓ да получите издаден документ в резултат на заявената услуга

- ✓ **Ще ви обслужим само на едно гише**
 - в ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга:
 - ✓ да посещавате повече от едно гише
 - ✓ да посещавате два пъти едно и също гише

- ✓ **Проверка статуса на услугата**
 - Информация за хода на услугата ще получите:
 - ✓ по телефон
 - ✓ при запитване по електронна поща

- ✓ Присъстваме и в социалната мрежа Facebook: • *Нашата страница във Facebook е на адрес: <https://www.facebook.com/GlavnaDirekciaPBZN/> Там може да отправяте и запитвания, свързани с административното обслужване, на които ще получите бърз отговор.*

В случай на проблем:

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

На място в ЦАО

- ✓ Стараем 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 свържат с експерта по казуса*
 - *при необходимост, обърнете се към ръководителя на звеното*
 - *дежурните служители ще Ви окажат съдействие*

Пишете ни

- ✓ Вашите сигнали, предложения или жалби ще бъдат разгледани и ще получат обективен отговор
- *На обявените пощенски адреси*
 - *В обозначените кутии в ЦАО*
 - *На електронен адрес: nspab@mvr.bg*

Обадете ни се

- ✓ Ще Ви изслушаме и уведоим каква реакция и в какъв срок да очаквате
- Може да разговаряте с наши служители на следните телефони:*
- *02/98 21248*
 - *02/98 21058*
 - *02/98 21029*

Информация за Вашата удовлетвореност

- ✓ Всяка година, до 1 април в секция „Административно обслужване“ на интернет страницата ни ще намерите публикуван
- *годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите, съдържащ:*
 - ✓ *получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка*
 - ✓ *резултатите от измерването на удовлетвореността Ви*
 - ✓ *предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване*

БЛАГОДАРИМ ВИ

за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!