



МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ  
ДИРЕКЦИЯ „БЪЛГАРСКИ ДОКУМЕНТИ ЗА САМОЛИЧНОСТ“

## ПРИЛОЖЕНИЕ

### КЪМ ХАРТА НА КЛИЕНТА НА МВР, УТВЪРДЕНА СЪС ЗАПОВЕД № 8121з-760/23.07.2020 г. НА МИНИСТЪРА НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ

В дирекция „Български документи за самоличност“ (ДБДС) 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.

Настоящото Приложение към Хартата на клиента на МВР има за цел да я допълни, като представи на вниманието на потребителите на административни услуги собствените стандарти на ДБДС.

Същите се утвърждават на основание чл. 20, ал. 2 и Приложение № 8 от Наредбата за административно обслужване, във връзка с чл. 13, ал. 1, т. 1 от Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Министерството на вътрешните работи, във връзка с чл. 4, т. 4.2 от МЗ рег. № 8121з-760/23.07.2020 г., и имат за цел да повишат неговото качество.

В дейността си по предоставяне на административни услуги ДБДС се задължава да прилага следните

#### СОБСТВЕНИ СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ:

- **Стандарт за местоположение на Центъра за административно обслужване:**

Центърът за административно обслужване (ЦАО) се намира в град София, бул. „Княгиня Мария Луиза“ № 48, на удобно и комуникативно място в близост до площад „Лъвов мост“ и бул. „Сливница“ и на 10 минути пешеходно разстояние от Централна ж.п. гара и Централна автогара София. В непосредствена близост до центъра се намира метростанция „Лъвов мост“ и спирки на обществения градски транспорт – трамваи 4, 12,18, автобуси – 213, 305, 310, 313.

- **Стандарт за брой на обслужващите гишета:**

В ЦАО на ДБДС е обособен достатъчен брой обслужващи гишета - номера 5 и 19, с оглед осигуряване на възможността за обслужване на потребителите на административни услуги за кратко време.

- **Стандарт за прилагане на модел за обслужване на хора със специфични потребности:**

Прилага се дистанционно административно обслужване извън ЦАО чрез мобилни екипи с мобилни биометрични станции на хора със затруднения в придвижването за прием на заявления за издаване на български лични документи при предварително подадено искане.

- **Стандарт за онлайн проверка на статуса на услугата за издаване на лична карта и/или паспорт:**

Осигурена е възможност за проследяване в реално време за готов резултат от услугата за издаване на лична карта и/или паспорт онлайн:

1. На адрес <https://www.mvr.bg/dbds>, раздел „Административно обслужване“, рубрика „Интернет услуги“ в секция „Справка за издадени и неполучени лични документи след 29.03.2010 г.“ при подадено заявление на гише в звено „Български документи за самоличност“ при СДВР/ОДМВР или РУ към тях, или в ДБДС.
2. Чрез Портала за електронни административни услуги на МВР с предоставения код за достъп при подаване на онлайн заявлението за услугата.

#### **ПОДАВАНЕ НА ПОХВАЛИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ, СИГНАЛИ И ЖАЛБИ:**

При задоволство, респективно неудовлетвореност от начина на административно обслужване, или при оплаквания от незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на административни органи и длъжностни лица, както и в случай на корупция, похвали, предложения, сигнали и жалби се подават както следва:

- По пощата (писмено): град София 1202, бул. „Княгиня Мария Луиза“ № 48
- На електронна поща: [int.151@mvr.bg](mailto:int.151@mvr.bg).
- В ЦАО с адрес: град София 1202, бул. „Княгиня Мария Луиза“ № 48, гише 5 и 19

#### **АДРЕС И ТЕЛЕФОН ЗА ВРЪЗКА С ЦАО В ДБДС**

Адрес: град София 1202, Бул. „Княгиня Мария Луиза“ № 48, тел. 02/982 39 94

**Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!**