

# МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ



## ХАРТА НА КЛИЕНТА

Хартата на клиента цели да подобри достъпа и качеството на административните услуги, предоставяни от Министерството на вътрешните работи и неговите структури.

Предназначението на Хартата е да подпомогне гражданите да се запознаят с принципите и стандартите за качествено административно обслужване при предоставянето на административни услуги, с общите ангажименти и отговорности, както и с начините за допитване до потребителите за подобряване на работата по прилагане на стандартите.

Министерството на вътрешните работи, водено от желание да предостави възможно най-доброто административно обслужване на всеки, който се нуждае от неговите услуги, ще се ръководи от тази Харта.

## СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

### **ВИЕ МОЖЕТЕ ДА ОЧАКВАТЕ ОТ НАС:**

- *всжливо, любезно и отзивчиво отношение;*
- *конфиденциалност и опазване на личните данни;*
- *честно и справедливо отношение чрез предоставяне на еднакъв достъп до услугите, независимо от социалното положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност и религиозни убеждения;*
- *предоставяне на ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация;*
- *спазване на правилата и сроковете за извършване на административни услуги;*
- *достъпни начини за подаване на предложения, сигнали и друга информация;*
- *професионализъм в работата;*
- *противодействие на корупционни прояви и други неправомерни действия;*
- *спазване на задължителните стандарти за качество на административното обслужване по Наредбата за административното обслужване.*

## **ПРАВА И ОТГОВОРНОСТИ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

### **ВАШИТЕ ПРАВА СА:**

- да получавате качествено и компетентно обслужване;
- да получавате учтиво и толерантно отношение от служителите;
- да изразявате свободно мнение;
- да правите предложения или похвали за добро изпълнение;
- да изразявате неудовлетворението си при неизпълнение на стандартите за административното обслужване.

### **ВАШИТЕ ОТГОВОРНОСТИ СА:**

- да се отнасяте с уважение към служителите;
- да бъдете внимателни и любезни към останалите клиенти;
- да предоставяте своевременно необходимата информация и допълнително такава, когато се налага.

## **ПОЛУЧАВАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ**

**Вие може да получите информация за административните услуги, предоставяни от структурите на МВР съобразно направлението на дейност:**

- на интернет страницата на МВР - [www.mvr.bg](http://www.mvr.bg), в раздел „Административни услуги“;
- за адресите и приемното време за потребители на административни услуги, предоставяни от структурите на МВР, които са публикувани на интернет страницата на МВР;
- като посетите приемната на МВР на адрес: гр. София 1000, ул. “6-ти септември” № 29 от 10:00 ч. до 12:00 ч. и от 14:00 ч. до 16:00 ч. или посетите съответната структура на МВР в рамките на обявеното работно време, публикувано на информационните табла по места;
- на телефони: Приемна на МВР - 02/9822574 или на телефоните за контакт на структурите на МВР, посочени на интернет страницата на МВР;
- като изпратите писмо на адреса на МВР: гр. София 1000, ул. “6-ти септември” № 29 или на адресите на структурите на МВР, обявени на интернет страницата на МВР;
- по електронна поща - на e-mail адрес: [priemna@mvr.bg](mailto:priemna@mvr.bg) или на електронните адреси на структурите на МВР, посочени в раздел „Основни структури на МВР“ на интернет страницата МВР;
- чрез информационните табла, поставени в структурите на МВР, предоставящи административни услуги.

Приемното време на ръководството на МВР и на ръководителите на структурите на МВР, може да намерите на информационните табла по места и на интернет страницата на МВР.

## **ПОДОБРЯВАНЕ И ОТЧИТАНЕ НА РАБОТАТА ПО ПРИЛАГАНЕНА СТАНДАРТИТЕ**

Ние се ангажираме да измерваме удовлетвореността на потребителите на административни услуги и да предприемаме действия за нейното повишаване.

Обратната връзка с Вас като потребители на административни услуги се осъществява чрез получените похвали, благодарствени писма и анализиране на постъпилите предложения и сигнали.

Средствата за осъществяване на обратната връзка с Вас са кутиите за мнения или интернет.

## **ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТАТА С ПРЕДЛОЖЕНИЯТА И СИГНАЛИТЕ**

Информация за организацията на работата с предложенията и сигналите в МВР Вие можете да получите на интернет страницата на МВР в раздел „Контакти“.

Ръководителите на структурите в МВР организират работата по изпратените до тях предложения и сигнали, съгласно утвърдени от министъра на вътрешните работи правила.

Тази Харта е утвърдена със заповед на министъра на вътрешните работи, публикувана е на интернет страницата на МВР и на информационните табла в структурите на МВР.