

МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ
СТОЛИЧНА ДИРЕКЦИЯ НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ
ОТДЕЛ "ПЪТНА ПОЛИЦИЯ"

ХАРТА

НА КЛИЕНТА И СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ
В ОТДЕЛ "ПЪТНА ПОЛИЦИЯ" ПРИ СДВР

Да осигурим прозрачност, отзивчивост и възможност за комуникация с любезни и добре информирани служители по време на целия процес на административното обслужване;

Да намалим възможностите за корупция, както и възможностите за обвинения в корупция;

Да Ви предоставяме необходимата информация при спазване на Закона за достъп до обществена информация;

Да спазваме стриктно Закона за защита на личните данни;

Да работим съвместно с други организации за предоставяне на усъвършенствани, комплексни услуги, съобразени с Вашите изисквания.

ИНФОРМАЦИЯ ЗА ВАС, КЛИЕНТИ:

При директната ни комуникация да Ви предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация по начин, удовлетворяващ Вашите изисквания;

Ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация, отговаряща на потребностите Ви ще получавате и от информационните табла, намиращи се на входа на залата за подготовка на документи, двете зали за връчване на свидетелства за регистрация на моторни превозни средства и табели с регистрационен номер, както и на входа на залата за административно обслужване (ЗАО) в административната сграда на отдела, от информационните електронни табла в ЗАО, от Интернет-страницата на отдел "Пътна полиция" при СДВР на адрес: www.mvr.bg/sdvr/ - раздел: "ДИРЕКЦИЯТА", подраздел: "ЗА ОТДЕЛ "ПЪТНА ПОЛИЦИЯ"-СДВР" ;

За Вас сме подготвили ясни и лесно разбираеми формуляри и заявления, за да се опрости процеса на обслужване;

Всеки служител от отдел "Пътна полиция" при СДВР излиза от анонимност и носи персонална отговорност за свършената си работа за Вас и Вие можете да го идентифицирате от личен бадж, на който са отразени длъжността му и звеното, към което принадлежи.

ПРИ КОМУНИКАЦИЯТА СИ С ВАС, КЛИЕНТИ:

Чрез ясни, лесно разбираеми, пълни и точни обяснения и консултации да удовлетворяваме Вашите потребности;

При запитвания от Ваша страна устните или писмените ни отговори да бъдат ясни, лесно разбираеми, пълни и точни.

КАНАЛИ ЗА ДОСТЪП ДО ИНФОРМАЦИЯ И УСЛУГИ:

Всеки от Вас може да използва различни канали за достъп до информация и услуги в зависимост от потребностите си:

Административна сграда на отдел "Пътна полиция" - СДВР - ул. "Лъчезар Станчев" № 4, с работно време от понеделник до петък от 8:30 до 12:00 ч. и от 13:00 ч. до 17:30 ч.;

Интернет страница на отдел "Пътна полиция" - www.mvr.bg/opp/начало, където ще намерите пълна информация за административните услуги, включително и електронни, структурата на отдела, телефони за връзка, електронни адреси, актуални новини за пътната обстановка, обяви, възможност за проверка на заплащане на глоби по фиш/електронен фиш и наказателни постановления, както и начини за заплащане, кампании и др.;

Информационно електронно табло в ЗАО на отдела - по отношение на реда за административно обслужване, регулиран чрез система за управление на опашките;

Кутия на входа на административната сграда на отдел "Пътна полиция" за писмени сигнали, коментари, похвали, оплаквания, предложения и жалби;

Телефони на Отдел "Пътна полиция" при СДВР - 02/9823030; Факс - 02/9823300;

При пътно-транспортни произшествия моля сигнализирайте на телефони: 112, 02/9824901, 02/9824902;

Записване за приеман ден на началника на отдел "Пътна полиция" при СДВР (сряда 15:00 ч. - 16:00 ч.) - на телефон: 02/9823030;

Приемно време на началниците на отдел "Пътна полиция" при СДВР:

- началник на отдел "Пътна полиция" при СДВР - сряда от 15:00 ч. - 16:00 ч.;
- зам.-началник на отдел "Пътна полиция" при СДВР - сряда от 15:00 ч. - 16:00 ч.;
- началник на 01 сектор "Организация и контрол на пътното движение" - сряда от 15:00 ч. - 16:00 ч.;
- началник на 02 сектор "Контрол регулиране и осигуряване на мероприятия" - четвъртък от 15:00 ч. - 16:00 ч.;
- началник на 03 сектор "Административно обслужване" - вторник и четвъртък от 15:00 ч. - 16:00 ч.;
- началник на 04 сектор "Пътни превозни средства" - вторник и петък от 15:00 ч. - 16:00 ч.;

Електронна поща /раздел Контакти в сайта на МВР/ - e-mail: trafficpoliciesdvr@mvr.bg;

Поща - на адрес: отдел "Пътна полиция"-СДВР, гр. София, ул. "Лъчезар Станчев" № 4.

Улеснили сме достъпа до услуги за Вас, клиенти в неравностойно положение, като сме направили рампи за инвалидни колички пред ЗАО и залата за връчване на свидетелства за регистрация на моторни превозни средства и табели с регистрационен номер, удобно място за попълване на заявления;

В открита и предразполагаща обстановка Вие клиенти ще получавате дължимото внимание и уважение в получаването на административно обслужване.

Ние се ангажираме да вземем под внимание всяко Ваше предложение за допълнение и/или изменение в предоставяната информация, което Вие сте отбелязали чрез каналите за достъп.

СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕ:

Срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата или електронната поща, е до 7 дни.

Когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - до 14 дни.

По искане за издаване на индивидуален административен акт - срокът е съгласно чл. 57 от АПК.

По искане за извършване на административна услуга, която не е свързана с издаване на индивидуален административен акт - до 30 дни.

При искане за достъп до обществена информация - до 14 дни.

Предложенията и сигналите, които не са от компетентността на началника на отдел "Пътна полиция" при СДВР, се препращат не по-късно от 7 дни от постъпването им до съответните компетентни органи, с изключение на случаите в които се установи, че проблемът вече е поставен и пред тях. За препращането се уведомява направеният предложението или сигнала.

Решение по предложение или сигнал на гражданите и организациите се взема най-късно 2 месеца след неговото постъпване и се съобщава в 7-дневен срок на подателя. При сложни въпроси, срокът за вземане на решение по направено предложение може да се удължи до 6 месеца, за което се съобщава на подателя. Когато особено важни причини налагат, срокът за вземане на решение по подаден сигнал може да бъде продължен, но с не повече от един месец, за което се уведомява подателят.

Решенията по направените предложения и подадените сигнали не подлежат на обжалване.

Решението по подаден сигнал се изпълнява в едномесечен срок от постановяването му. По изключение, когато това се налага по особено важни причини, срокът може да бъде продължен, но с не повече от два месеца, за което се уведомява подателят.

Ако в предвидения срок не получите отговор от отдел "Пътна полиция" при СДВР, попадате в случаите на т. н. "мълчалив отказ". Това е ситуацията, при която липсата на отговор се приравнява на изричен отказ, който може да се обжалва от Вас пред Административен съд София-град.

Ние се ангажираме да Ви предоставим необходимата информация още при първия установен контакт с нас;

Ние се ангажираме да осъществим исканата административна услуга в законоопределените срокове;

Ще Ви уведомяваме, когато срокът се налага да бъде удължен, за причините и крайния срок, в който ще получите отговор.

МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНАТА ВРЪЗКА ОТ КЛИЕНТА:

Анкетна карта за изразяване становище на гражданите по качеството на административните услуги;

Ние се ангажираме активно да търсим Вашите предложения, мнения, коментари, сигнали и оплаквания, които можете да дадете, като използвате вече споменатите различни канали за достъп;

Ние се ангажираме да анализираме Вашите предложения, коментари, похвали и оплаквания и да предприемаме съответните действия, когато те са в компетенциите на отдел "Пътна полиция" при СДВР;

Ние се ангажираме да отговорим писмено на всеки, подаден в писмена форма, сигнал и/или жалба от Вас по повод лошо администриране.

ОТ ВАС КЛИЕНТИ ОЧАКВАМЕ:

Да се отнасяте с уважение към служителите, които Ви обслужват и да не проявявате агресивно поведение;

Да бъдете внимателни и търпеливи към останалите потребители на административни услуги;

Да се отнасяте с доверие към възможностите, които ви дават предоставените услуги или информация;

Да предоставяте пълна и точна информация, необходима за предоставянето на съответната услуга;

Да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари, за да подобрим качеството на услугите, които Ви предоставяме.

ОТГОВОРНОСТ И ОТЧЕТНОСТ:

Ние се ангажираме да измерваме удовлетвореността на потребителите на административни услуги от нашата дейност и да предприемаме необходимите действия за повишаването ѝ;

Ние се ангажираме да извършваме административните услуги съобразно законите и да носим отговорност за качествено и срочно им изпълнение;

Ние се ангажираме постоянно да подобряваме достъпа до услуги, като подробно Ви информираме за Вашите права, за това откъде и как можете да получите съответните административни услуги.

Ако клиентите имат оплаквания, ние искаме да знаем за това.

По жалба срещу незаконни, неправилни, или пораждащи съмнение за корупция действия или без действия на служители от администрацията, ще се извърши проверка и ще отговорим писмено в едномесечен срок. Ако не можем да отговорим в посочения срок, писмено ще уведомим жалбоподателя за причините или необходимите допълнителни действия, както и за окончателния срок за отговор.

ВАЖНО ДА СЕ ЗНАЕ:

Анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат, освен в случаите, когато поставеният проблем застрашава здравето и сигурността на гражданите;

Отдел "Пътна полиция" при СДВР запазва правото да не дава отговор на въпроси, сигнали, жалби и оплаквания, които съдържат нецензурни изрази, немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на институцията;

Отдел "Пътна полиция" при СДВР няма право да дава отговор на въпроси, свързани със защита на личните данни и класифицираната информация.

Ние работим в услуга на Гражданите. Добросъвестното изпълнение на служебните ни задължения говори за висококачествена администрация и доволно общество.

Условията на бързо развиващата се администрация налагат Отдел "Пътна полиция" при СДВР да реагира адекватно с минимизиране на рисковете.

Всички стандарти на административното обслужване са нормативно регламентирани от закони и подзаконовни нормативни актове, както и от заповеди на началника на отдел "Пътна полиция" при СДВР и на директора на СДВР.

Периодично Хартата на клиента ще се актуализира, за да бъде в съответствие с настъпилите изменения в нашите дейности и за да отговаря на променящите се потребности на потребителите ни.

Хартата е утвърдена със Заповед рег. № 4332з-936/01.12.2017 г. на директора на СДВР.