

МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ
ГЛАВНА ДИРЕКЦИЯ „ПОЖАРНА БЕЗОПАСНОСТ И ЗАЩИТА НА НАСЕЛЕНИЕТО”
РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ „ПОЖАРНА БЕЗОПАСНОСТ И ЗАЩИТА НА НАСЕЛЕНИЕТО” - ГАБРОВО



ПРИЛОЖЕНИЕ КЪМ ХАРТА НА КЛИЕНТА НА МВР

Настоящата Харта на клиента е адресирана към потребителите на административни услуги на РДПБЗН – Габрово и нейните 4 районни служби (Габрово, Севлиево, Дряново и Трявна). Наш основен приоритет е удовлетвореността на потребителите на услуги и обществото като цяло от действията на служителите и от качеството на предоставяните услуги. Основната цел на Хартата е да помогне на клиентите ни да разбират и защитават правата си, както и да изискват от нас по-добро административно обслужване. Следвайки тези принципи и Хартата на клиента на министерството на вътрешните работи, сме разработили приложение, с която сме си поставили следните цели:

Подходящи условия и лесен достъп до и в служебните помещения в Центъра за административно обслужване (ЦАО)									
Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО: РДПБЗН - Габрово гр. Габрово, ул. „Антим I“ № 1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Сградата се намира в близост до спирки на обществен транспорт: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Най-близката спирка: „Колелото“, автобусни линии № 1, 2, 3, 13, 16, 31, 33, 34 ✓ Безплатен паркинг в близост до ЦАО 								
Лесен достъп с личен транспорт до ЦАО: РДПБЗН – Габрово GPS: X: 42.8901698; Y: 25.3208899 4 изнесени Административни звена	<table border="0"> <tr> <td>РСПБЗН – Габрово</td> <td>ул. "Антим I" № 1 GPS: X: 42.8899339; Y: 25.3206914</td> </tr> <tr> <td>РСПБЗН – Севлиево</td> <td>ул. "Верещагин" № 4 GPS: X: 43.0182583; Y: 25.1000529</td> </tr> <tr> <td>РСПБЗН – Дряново</td> <td>ул. "Рачо Стоянов" № 15 GPS: X: 42.9828785; Y: 25.4793655</td> </tr> <tr> <td>РСПБЗН – Трявна</td> <td>ул. "Проф. П. Н. Райков" № 15 GPS: X: 42.8676215; Y: 25.4911673</td> </tr> </table>	РСПБЗН – Габрово	ул. "Антим I" № 1 GPS: X: 42.8899339; Y: 25.3206914	РСПБЗН – Севлиево	ул. "Верещагин" № 4 GPS: X: 43.0182583; Y: 25.1000529	РСПБЗН – Дряново	ул. "Рачо Стоянов" № 15 GPS: X: 42.9828785; Y: 25.4793655	РСПБЗН – Трявна	ул. "Проф. П. Н. Райков" № 15 GPS: X: 42.8676215; Y: 25.4911673
РСПБЗН – Габрово	ул. "Антим I" № 1 GPS: X: 42.8899339; Y: 25.3206914								
РСПБЗН – Севлиево	ул. "Верещагин" № 4 GPS: X: 43.0182583; Y: 25.1000529								
РСПБЗН – Дряново	ул. "Рачо Стоянов" № 15 GPS: X: 42.9828785; Y: 25.4793655								
РСПБЗН – Трявна	ул. "Проф. П. Н. Райков" № 15 GPS: X: 42.8676215; Y: 25.4911673								
Удобно работно време	За РДПБЗН – Габрово РСПБЗН – Габрово - от 8:30 до 17:30 часа, в работни дни За РСПБЗН – Севлиево РСПБЗН – Дряново РСПБЗН – Трявна - от 8:30 до 12:00 и от 13:00 до 17:30 часа, в работни дни								
Подходящи условия	<ul style="list-style-type: none"> ✓ осигурено е подходящо място и пособия за попълване на заявления и изчакване на ред. ✓ при поискване от потребителите се предоставят образци на формуляри, които са свързани с предоставянето на административна услуга/издаването на индивидуалния административен акт. 								
Указателни табели за лесно и бързо ориентиране	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Указателни табели за местонахождението на ЦАО на входа на сградата и на всеки етаж; ✓ Информационно табло; ✓ Указателни табели на входа - за работно време; за местата за 								

	<p>заявяване и получаване на документи; за начина за плащане; двуезични табели за информираност</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Указателни табели в служебните помещения; ✓ Отличителни знаци на служителите (баджове)
Обслужване на клиенти със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Дистанционно обслужване на място, от мобилни групи; ✓ Приемно време за обслужване с предимство
Добра информираност, бърза и лесна комуникация	
Комуникация с клиента	<ul style="list-style-type: none"> ✓ предоставяме ясни и разбираеми обяснения и консултации от компетентни служители за процеса на предоставяне на исканията на услуги; ✓ предоставяме лесно разбираеми и изчерпателни устни или писмени отговори на запитвания от Ваша страна; ✓ поемаме задължението, ако искането на потребителите ни не е от компетентността на Дирекцията те да бъдат насочени към съответната институция; ✓ спазване на конфиденциалност при разглеждане на поставените въпроси ✓ ангажираме се да предоставяме равен достъп до административни услуги и до информация за административното обслужване на всички потребители, независимо от социално положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност
Информация за услугите	<ul style="list-style-type: none"> ✓ на място в ЦАО от информационните табла или от служителите, осъществяващи административното обслужване. ✓ на интернет страниците на ОДМВР – Габрово и РДПБЗН - Габрово, където можете да откриете образци на искания за услугите; ✓ на телефон: 066/800-160 ✓ имейл адрес: fire-gabrovo@mvr.bg
Предимства на обслужването	
Спазване на срокове	<ul style="list-style-type: none"> ✓ отговорите на писмени запитвания, постъпили по пощата или по електронна поща, ще бъдат предоставени на клиента в 7 (седем) дневен срок, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган – срокът се удължава с до 14 дни (тези срокове не се прилагат, ако в специален закон са предвидени други такива); ✓ задължаваме се да уведомяваме своевременно клиентите си, ако срокът се налага да бъде удължен, за причините и за крайната дата, до която ще получат отговор на своите въпроси.
Бързо обслужване на място	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ще Ви окажем помощ при попълване на документите при обслужването; ✓ ще Ви бъде предоставен отговор при устни, постъпили на място или запитвания по телефон, от общ характер – в рамките на 10 минути; ✓ ще Ви предоставим готовите документи – в рамките на 10 минути; ✓ ще приемем Вашите документи – в рамките на 15 минути.
Допълнителен вид техническа осигуреност:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ При необходимост ще Ви осигурим безплатна интернет връзка; ✓ Достъп до мултифункционално устройство с възможност за принтиране, сканиране и копиране;
Обратна връзка от потребителите:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ анкети за коментари и за предложения; ✓ кутия за сигнали и предложения на гражданите;

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ очакваме да ни информирате при проблеми или предложение във връзка с административното обслужване; ✓ ангажираме се да анализираме получената информация от потребителите на нашите услуги
Отговорност на администрацията	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ЦАО противодейства на корупционни прояви и/или други неправомерни действия; ✓ служителите на ЦАО избягват конфликтни ситуации, а при възникването им прилагат умения за преодоляването им.
Механизъм за подаване на жалби, сигнали, оплаквания, предложения и похвали	
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ предложенията и сигналите могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител, по телефон, факс или електронна поща. Подадените предложения и сигнали се регистрират в деня на получаването им; ✓ по всички подадени жалби, оплаквания и сигнали Дирекцията се произнася в законово регламентираните срокове. Анонимно подадени жалби, оплаквания и сигнали ще бъдат взети под внимание от ръководството, без да бъде даден отговор по тях; ✓ информация за движението на Вашата преписка можете да получите лесно и бързо в деловодството на Дирекцията, като съобщите входящия номер, под който е постъпило Вашето искане.
▪ На място:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ обърнете се към служителите ни в ЦАО; ✓ поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса;
▪ Пишете ни:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ на посочените административни пощенски адреси на дирекцията или районните служби; ✓ на електронна ни поща; ✓ в обозначената кутия в ЦАО.
▪ Обадете ни се:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ЦАО: 066/826-538; ✓ Дежурен в извънработно време; 066/800-160.

ИНФОРМАЦИЯ ЗА ВАШАТА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ:

Ще ви бъдем благодарни ако попълните нашата анкетна карта

- ✓ на хартиен носител - ще ви бъде предоставена при заявяване на място на административна услуга в ЦАО;
- ✓ на електронен носител:
 - ще ви я изпратим на имейл;
 - може да я изтеглите от интернет страниците на ОДМВР – Габрово и РДПБЗН - Габрово.

Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите

- ✓ получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка;
- ✓ резултатите от измерването на удовлетвореността Ви, чрез попълнени анкетни карти;
- ✓ предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване;
- ✓ ще го намерите публикуван на интернет страниците на ОДМВР – Габрово и РДПБЗН - Габрово.

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