



ДИРЕКЦИЯ „БЪЛГАРСКИ ДОКУМЕНТИ ЗА САМОЛИЧНОСТ“ - МВР ХАРТА НА КЛИЕНТА



Дирекция „Български документи за самоличност“ (ДБДС) е структура на МВР и осъществява своята дейност съгласно Закона за МВР, Правилника за устройство и дейността на МВР, Закона за българските лични документи, Правилника за издаване на българските лични документи и други нормативни актове. Дейността ни се основава на принципите: законност, откритост, безпристрастност, обективност и отговорност. Стараем се да осъществяваме прозрачно, ефективно и модерно административно обслужване, с което да отговорим на реалните потребности на гражданите.

Хартата на клиента е разработена с цел да запознае гражданите с принципите и стандартите за предоставяните от нас административни услуги и писмено изразява волята и желанието за сътрудничество с всички потребители. Информира Ви за нивото на обслужване, на което може да разчитате от страна на нашите служители, какво очакваме от Вас и какво следва да предприемете, ако стандартите не се изпълняват и не сте удовлетворени от обслужването.

Центърът за административно обслужване (ЦАО):

Намира се в гр.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 района има платени паркинги и места с режим „зелена зона“. В непосредствена близост до центъра се намира метростанция „Лъвов мост“ и спирки на обществения градски транспорт – трамваи 4, 12 и 18; автобуси – 213, 305, 310, 313; тролейбуси.

Работното време на ЦАО е от 08³⁰ часа до 17³⁰ часа в работни дни, без прекъсване.

Гишетата, които принадлежат на ЦАО са с номера 5 и 19.

Административните услуги, които се предоставят са:

- Издаване на лични карти.
- Издаване на паспорти.
- Издаване на временен паспорт за окончателно напускане на Република България (за лица, освободени от българско гражданство).
- Издаване на документи, удостоверяващи събития и факти, свързани с издаването на документи за самоличност при подаване на писмено искане за предоставяне на информация.

Предоставяне на информация

Задължаваме се да осигуряваме ясна, лесно разбираема, пълна, точна и актуална информация за услугите, които предоставяме. Ако не успеем, моля уведомете ни и ще се опитаме да направим допълнение.

Информация за услугите ни ще намерите на интернет страницата на дирекцията (<https://www.mvr.bg/dbds>) в секция „Административно обслужване“.

Издаването на лична карта, паспорт или документи, удостоверяващи събития и факти, свързани с издаването на документи за самоличност може да заявите и електронно,

в случай че притежавате български валиден електронен подпис (чрез Портала на МВР за електронни административни услуги - <https://e-uslugi.mvr.bg>).

В случай на възникнал въпрос, на който не намирате отговор от предоставената информация, може да го зададете на електронна поща: int.151@mvr.bg или на телефон 02/982-39-94.

При заявена услуга за издаване на лична карта и/или паспорт може да проверите статуса ѝ онлайн на адрес <http://publicmvr.mvr.bg/> рубрика „Административни услуги“, раздел „Електронни услуги и справки“ в секция „Справка за издадени и неполучени лични документи след 29.03.2010 г.“.

За клиенти със специфични потребности е осигурен адаптиран достъп до ЦАО - тип мобилна рампа, както и посещение от мобилен екип при предварително подадено заявление.

Цели и принципи

- Работа в полза на обществения интерес посредством предоставяне на качествени и навременни административни услуги в нормативно установените срокове, както и улесняване на физическите лица при регистриране на исканията (заявленията) за услуги.
- Постигане на прозрачност и отзивчивост, като Ви осигуряваме възможност за комуникация с любезни, вежливи и добре информирани служители по време на целия процес на административното обслужване.
- Повишаване на качеството и ефективността на работата по административното обслужване в дирекция БДС.
- Елиминиране възможностите за корупция.
- Създаване на любезна и делова обстановка за потребителите на административни услуги, предоставяни от дирекция БДС.
- Осигуряване на надеждна обратна връзка.

Стандарти за обслужване на потребителите на административни услуги

- Вежливо и отзивчиво отношение към потребителите.
- Спазване на конфиденциалност относно жалбите, поставените въпроси и придобитата информация.
- Равнопоставеност на всички потребители чрез предоставяне на еднакъв достъп до услугите, независимо от социално положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност, религиозни убеждения.
- Прозрачност на административното обслужване.
- Достъпни начини за подаване на предложения, оплаквания и похвали.

Отговорности на служителите към клиентите

- Да изпълняват своите задължения в услуга на гражданите.
- Да се отнасят с уважение, любезност и толерантност.
- Да обслужват професионално, бързо и безпристрастно.
- Да поемат отговорност при обслужването, като имат грижата да извършат всичко, което е необходимо, съобразно дадените им правомощия.

Отговорности на клиентите към служителите

- Да се отнасят към служителите с уважение. Няма да бъде проявявана търпимост към тормоз, заплахи или атаки. В случай на непристойно, буйно или заплашително

поведение, може да бъде отказано административно обслужване.

- Да бъдат внимателни и любезни към останалите клиенти.
- Да дават пълна и точна информация навреме.
- При необходимост, да предоставят допълнителни документи.

Организация и подобряване на работата със сигнали, предложения и жалби

- Моля, споделяйте своето удовлетворение или недоволство от:
 - действията на служител от нашия екип;
 - изпълнението на стандартите за обслужване;
 - решение, което сме взели;
 - който и да е аспект на нашата работа.
- Изпращайте Вашите предложения или сигнали срещу груби или пораздащи съмнение за корупция действия или бездействия на наши служители на адреса на администрацията. Ние ще направим проверка и ще Ви отговорим писмено.
 - Ако смятате, че взетото от нас решение нарушава Вашите законни права и интереси, можете да се обърнете към Омбудсмана с жалба или сигнал срещу работата на администрацията.

Обратна връзка

- Задължаваме се да анализираме Вашите предложения, мнения, сигнали, похвали и оплаквания и да предприемаме съответните действия, когато те са от нашата компетентност.
- Анонимни сигнали и оплаквания не подлежат на разглеждане.
- Предложения, мнения, сигнали, похвали и оплаквания може да подадете на:
 - адрес: гр.София - 1202, бул. "Княгиня Мария Луиза" № 48;
 - на електронна поща: int.151@mvr.bg;

Настоящата Харта е отворена за изменения и допълнения, съобразени с нормативните промени, потребностите и изискванията на потребителите.

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