



**ЧРЕЗ ПРИЛОЖЕНИЕТО КЪМ ХАРТАТА НА КЛИЕНТА,
РДПБЗН – ПЕРНИК ПОЕМА АНГАЖИМЕНТ ДА СПАЗВА ОБЯВЕНИТЕ
СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ**

ЛЕСЕН ДОСТЪП И УДОБСТВА В ЦЕНТЪРА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ (ЦАО)	
Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО: гр. Перник, пл. „Св. Иван Рилски“ № 1Б:	Автобусни линии № 1, 8,10, 16, 20, 44 Спирки: ➤ Спирка „Центъра“ ➤ Спирка „Шахтьор“
Паркиране:	Безплатни паркинги в близост до ЦАО в гр. Перник
Удобно работно време:	от 08:30 ч. до 17:30 ч. РДПБЗН – Перник, пл. „Св. Иван Рилски“ № 1Б РСПБЗН – Перник, ул. „Граово“ № 1 РСПБЗН – Радомир, ул. „Люлякова“ № 3 РСПБЗН – Брезник, ул. „Георги Бунджулов“ № 4 РСПБЗН – Трън, ул. „Мосаловска“ № 1
Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Указателни табели за местонахождението на ЦАО на входа на сградата; ➤ Информационно табло; ➤ Указателни табели на входа - за работно време; за местата за заявяване и получаване на документи; за местата за плащане; двуезични табели за информираност ➤ Отличителни знаци на служителите (баджове)
Обслужване на клиенти със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ЦАО е на 11-ти етаж с осигурен адаптиран достъп ➤ Място за придвижване с инвалидни колички, детски колички и др. ➤ Приемно време за обслужване с предимство
В ЦАО на Ваше разположение са:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Столове, маси и пособия за попълване на документи ➤ Възможност за ползване на тоалетна и питейна вода
ДОБРА ИНФОРМИРАНост, БЪРЗА И ЛЕСНА КОМУНИКАЦИЯ	
Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Любезно, с лично отношение, уважение и търпение; ➤ При спазване на конфиденциалност.
Информация за услугите ще получите от:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ На място в ЦАО от информационните табла или от служителите, осъществяващи административното обслужване. ➤ На интернет страницата на ОДМВР – Перник в раздел „Обществен ред и сигурност“, секция „Пожарна безопасност и защита на населението“ → „Административни услуги“, където можете да откриете образци за услугите; ➤ На телефони: 076/ 676 658, 076/ 676 659 ➤ Имейл адрес: fire-pernik-01@mvr.bg
Съдействие на място в ЦАО ще получите от:	<p>Нашите служители в ЦАО и нашите експерти, които:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването; ➤ Ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването.

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 потребителя 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 потребителите си, ако срокът се налага да бъде удължен, за причините и 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 запитвания, постъпили на място или запитвания по телефон, от общ характер – в рамките на 10 минути;➤ Ще Ви предоставим готовите документи – в рамките на 5 минути;➤ Ще приемем Вашите документи – в рамките на 5 минути.
Обратна връзка от потребителите:	<ul style="list-style-type: none">➤ Анкетна карта за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги;➤ Кутия за сигнали и предложения от граждани;➤ Очакваме да ни информирате при проблеми или предложение във връзка с административното обслужване;➤ Ангажираме се да анализираме получената информация от потребителите на нашите услуги и да измерва удовлетвореността.
Отговорност, отчетност и самооценка на администрацията.	<ul style="list-style-type: none">➤ ЦАО противодейства на корупционни прояви и 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 или електронна поща. Подадените предложения и сигнали се регистрират.➤ 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 Регионалната дирекция, 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;
	<ul style="list-style-type: none">➤ На посочените административни пощенски адреси на

Пишете ни:	дирекцията или службите; ➤ На електронна поща; ➤ В обозначената кутия в ЦАО.
Обадете ни се:	➤ ЦАО: 076/ 676 658, 659
ИНФОРМАЦИЯ ЗА ВАШАТА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ	
Ще ви бъдем благодарни ако попълните нашата анкетна карта.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ На хартиен носител - ще ви бъде предоставена при заявяване на място на административна услуга в ЦАО. ➤ На електронен носител: <ul style="list-style-type: none"> - Ще ви я изпратим на имейл, - Може да си я изтеглите от интернет страницата на ОДМВР – Перник в раздел „Обществен ред и сигурност“, секция „Пожарна безопасност и защита на населението“ → „Административни услуги“.
Всяка година до 15 януари ще изготвим годишен доклад с резултатите, който ще намерите публикуван на интернет страницата на ОДМВР – Перник, раздел РДПБЗН – Административно обслужване:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с: <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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

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