

**МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ**  
ГЛАВНА ДИРЕКЦИЯ „ПОЖАРНА БЕЗОПАСНОСТ И ЗАЩИТА НА НАСЕЛЕНИЕТО“  
РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ „ЛБЗН“ - ПЛЕВЕН



**ПРИЛОЖЕНИЕ КЪМ ХАРТА НА  
КЛИЕНТА  
НА МВР**

Собствени стандарти за административно обслужване на РДПБЗН-Плевен и РСПБЗН към РДПБЗН-Плевен:

<b>Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)</b>	
Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО гр. Плевен	Най-близките спирки на линии на „Тролейбусен транспорт“ ЕООД – гр. Плевен са: „Хотел Балкан“ и „Медицински университет“ за ЦАО в гр. Плевен: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Тролей № 5 – Дружба – Централна ЖП Гара;</li><li>✓ Тролей № 8 – Сторгозия-Дружба;</li><li>✓ Тролей № 9 – Централна ЖП Гара – Дружба.</li></ul>
Паркиране в гр. Плевен	Безплатни и платени паркинги в близост и места с режим „синя зона“ за ЦАО в гр. Плевен
Удобно работно време	от 8:30 до 17:30 часа, без прекъсване
Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ работното време;</li><li>✓ гишетата за заявяване и получаване на документи;</li><li>✓ информация за услугите.</li></ul>
За клиенти със специфични потребности:	Нашите служители от специално сформирана работна група в РДПБЗН-Плевен за обслужване на граждани със специфични потребности ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО
В ЦАО на Ваше разположение са:	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ столове, маси и пособия за попълване на документи;</li><li>✓ питейна вода и възможност за ползване на тоалетна.</li></ul>
<b>Добра информираност, бърза и лесна комуникация</b>	
Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ любезно, с лично отношение, уважение и търпение;</li><li>✓ при спазване на конфиденциалност.</li></ul>
Информация за услугите ни ще намерите:	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ на интернет страницата ни в секция „Административно обслужване“, където можете да откриете образци за услугите;</li><li>✓ на място в ЦАО – на хартиен носител, в т.ч. лесни и</li></ul>

	опростени образци за услугите.
Съдействие на място в ЦАО ще получите от	Нашите служители в ЦАО и нашите експерти, които: ✓ ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването; ✓ ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването.
В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница	Ще намерите отговор на най-често задаваните от Вас въпроси.
Активен Facebook профил	На страницата ни във Facebook «РДПБЗН-Плевен» ще откриете интересна информация за нашите активности
<b>Предимства на обслужването</b>	
Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер	✓ за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути
Бързо обслужване	✓ ще Ви предоставим готовите документи – в рамките на 10 минути; ✓ ще приемем Вашите документи – в рамките на 20 минути
Ще ви обслужим само на едно гише	В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга да посещавате повече от едно гише
Осигурена възможност за заплащане на услугите чрез POS терминално устройство за гр. Плевен	В ЦАО гр. Плевен Ви осигуряваме бързо и лесно заплащане чрез POS терминално устройство

Моля информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба:

### На място в ЦАО

Старам се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАО

- ✓ обърнете се към служителите ни в ЦАО;
- ✓ поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса;
- ✓ при необходимост се обърнете към директора на РДПБЗН-Плевен или началника на съответната районна служба.

### Пишете ни

Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор

Може да ги подадете:

- ✓ на посочените административни пощенски адреси на дирекцията или службата;
- ✓ на електронна поща;
- ✓ в обозначената кутия в ЦАО.

## Обадете ни се

Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате

За връзка с нас – на посочените телефони.

## Информация за Вашата удовлетвореност

Всяка година до 1 април в секция „Административно обслужване“ ще намерите публикуван

Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с:

- ✓ получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка;
- ✓ резултатите от измерването на удовлетвореността Ви;
- ✓ предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване.

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

Центрове за административно обслужване (ЦАО) на РДПБЗН-Плевен при ГДПБЗН-МВР:

Структурно звено	Административен пощенски адрес	Работно време за административно обслужване на граждани и юридически лица	Телефон за контакт	Адрес на електронна поща
Регионална дирекция „Пожарна безопасност и защита на населението“ - Плевен	п. к. 5800, гр. Плевен, ул. „Св. Кирил и Методий“ № 31	Понеделник-Петък от 8,30 ч. до 17,30 ч.	064/864 416	fire-pleven@mvr.bg
Районна служба „Пожарна безопасност и защита на населението“ - Плевен	п. к. 5800, гр. Плевен, ул. „Св. Кирил и Методий“ № 31	Понеделник-Петък от 8,30 ч. до 17,30 ч.	064/864 276	fire-rs-pleven@mvr.bg
Районна служба „Пожарна безопасност и защита на населението“ - Белене	п. к. 5930, гр. Белене, ул. „България“ № 50	Понеделник-Петък от 8,30 ч. до 17,30 ч.	064/864 684	fire-belene@mvr.bg
Районна служба	п. к. 5960, гр.	Понеделник-	064/864	fire-gulyanci@mvr.bg

„Пожарна безопасност и защита на населението“ - Гулянци	Гулянци, ул. „Индустриална“ № 10	Петък от 8,30 ч. до 17,30 ч.	641	
Районна служба „Пожарна безопасност и защита на населението“ - Кнежа	п. к. 5835, гр. Кнежа, ул. „Марин Боев“ №1	Понеделник- Петък от 8,30 ч. до 17.30 ч.	064/864 648	fire-kneja@mvr.bg
Районна служба „Пожарна безопасност и защита на населението“ - Левски	п. к. 5900, гр. Левски, ул. „Патриарх Евтимий“ № 43	Понеделник- Петък от 8,30 ч. до 17,30 ч.	064/864 840	fire-levski@mvr.bg
Районна служба „Пожарна безопасност и защита на населението“ - Никопол	п. к. 5940, гр. Никопол, ул. „Европа“ № 3	Понеделник- Петък от 8,30 ч. до 17,30 ч.	064/864 677	fire-nikopol@mvr.bg
Районна служба „Пожарна безопасност и защита на населението“ - Червен бряг	п. к. 5980, гр. Червен бряг, ул. „Георги С. Раковски“ № 8	Понеделник- Петък от 8,30 ч. до 17.30 ч.	064/864 681	fire- chervenbryag@mvr.bg