

# МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ

## ЗАПОВЕД

№ 81217-365.....104.04.2018 г.

ОТНОСНО: Утвърждаване на Харта на клиента на Министерството на вътрешните работи

На основание чл. 21 от Наредбата за административното обслужване, приета с Постановление № 246 на Министерския съвет от 2006 г., и чл. 33, т. 9 от Закона за Министерството на вътрешните работи (ЗМВР)

### ЗАПОВЯДВАМ:

1. Утвърждавам Харта на клиента на Министерството на вътрешните работи.
  2. Хартата на клиента на Министерството на вътрешните работи да се публикува на интернет страницата на министерството.
  3. Структурите по чл. 37 от ЗМВР да поставят Хартата на клиента на Министерството на вътрешните работи на достъпно и видно място за потребителите.
- Изпълнението на заповедта възлагам на ръководителите на структурите по чл. 37 от ЗМВР.

Контрола по изпълнението на заповедта възлагам на административния секретар на Министерството на вътрешните работи.

Копие от заповедта да се изпрати на административния секретар на Министерството на вътрешните работи и на ръководителите на структурите по чл. 37 от ЗМВР за сведение и изпълнение.

МИНИСТЪР:

Валентин Радев



# МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ



## ХАРТА НА КЛИЕНТА

Хартата на клиента цели да подобри достъпа и качеството на административните услуги, предоставяни от Министерството на вътрешните работи и неговите структури.

Предназначението на Хартата е да подпомогне гражданите да се запознаят с принципите и стандартите за качествено административно обслужване при предоставянето на административни услуги, с общите ангажименти и отговорности, както и с начините за допитване до потребителите за подобряване на работата по прилагане на стандартите.

Министерството на вътрешните работи, водено от желание да предостави възможно най-доброто административно обслужване на всеки, който се нуждае от неговите услуги, ще се ръководи от тази Харта.

## СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

### **ВИЕ МОЖЕТЕ ДА ОЧАКВАТЕ ОТ НАС:**

- вежливо, любезно и отзивчиво отношение;
- конфиденциалност и опазване на личните данни;
- честно и справедливо отношение чрез предоставяне на еднакъв достъп до услугите, независимо от социалното положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност и религиозни убеждения;
- предоставяне на ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация;
- спазване на правилата и сроковете за извършване на административни услуги;
- достъпни начини за подаване на предложения, сигнали и друга информация;
- професионализъм в работата;
- противодействие на корупционни прояви и други неправомерни действия;
- спазване на задължителните стандарти за качество на административното обслужване по Наредбата за административното обслужване.

## **ПРАВА И ОТГОВОРНОСТИ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

### **ВАШИТЕ ПРАВА СА:**

- да получавате качествено и компетентно обслужване;
- да получавате учтиво и толерантно отношение от служителите;
- да изразявате свободно мнение;
- да правите предложения или похвали за добро изпълнение;
- да изразявате неудовлетворението си при неизпълнение на стандартите за административното обслужване.

### **ВАШИТЕ ОТГОВОРНОСТИ СА:**

- да се отнасяте с уважение към служителите;
- да бъдете внимателни и любезни към останалите клиенти;
- да предоставяте своевременно необходимата информация и допълнително такава, когато се налага.

## **ПОЛУЧАВАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ**

**Вие може да получите информация за административните услуги, предоставяни от структурите на МВР съобразно направлението на дейност:**

- на интернет страницата на МВР - [www.mvr.bg](http://www.mvr.bg), в раздел „Административни услуги“;
- за адресите и приемното време за потребители на административни услуги, предоставяни от структурите на МВР, които са публикувани на интернет страницата на МВР;
- като посетите приемната на МВР на адрес: гр. София 1000, ул. “6-ти септември” № 29 от 10:00 ч. до 12:00 ч. и от 14:00 ч. до 16:00 ч. или посетите съответната структура на МВР в рамките на обявеното работно време, публикувано на информационните табла по места;
- на телефони: Приемна на МВР - 02/9822574 или на телефоните за контакт на структурите на МВР, посочени на интернет страницата на МВР;
- като изпратите писмо на адреса на МВР: гр. София 1000, ул. “6-ти септември” № 29 или на адресите на структурите на МВР, обявени на интернет страницата на МВР;
- по електронна поща - на e-mail адрес: [priemna@mvr.bg](mailto:priemna@mvr.bg) или на електронните адреси на структурите на МВР, посочени в раздел „Основни структури на МВР“ на интернет страницата МВР;
- чрез информационните табла, поставени в структурите на МВР, предоставящи административни услуги.

Приемното време на ръководството на МВР и на ръководителите на структурите на МВР, може да намерите на информационните табла по места и на интернет страницата на МВР.

## **ПОДОБРЯВАНЕ И ОТЧИТАНЕ НА РАБОТАТА ПО ПРИЛАГАНЕНА СТАНДАРТИТЕ**

Ние се ангажираме да измерваме удовлетвореността на потребителите на административни услуги и да предприемаме действия за нейното повишаване.

Обратната връзка с Вас като потребители на административни услуги се осъществява чрез получените похвали, благодарствени писма и анализиране на постъпилите предложения и сигнали.

Средствата за осъществяване на обратната връзка с Вас са кутиите за мнения или интернет.

## **ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТАТА С ПРЕДЛОЖЕНИЯТА И СИГНАЛИТЕ**

Информация за организацията на работата с предложенията и сигналите в МВР Вие можете да получите на интернет страницата на МВР в раздел „Контакти“.

Ръководителите на структурите в МВР организират работата по изпратените до тях предложения и сигнали, съгласно утвърдени от министъра на вътрешните работи правила.

Тази Харта е утвърдена със заповед на министъра на вътрешните работи, публикувана е на интернет страницата на МВР и на информационните табла в структурите на МВР.