



## ПРИЛОЖЕНИЕ

към

Харта на клиента на МВР,  
утвърдена със заповед на министъра на вътрешните работи №8121з-760/23.07.2020 г.

Настоящото Приложение към Хартата на клиента на МВР, утвърдена със заповед на министъра на вътрешните работи №8121з-760/23.07.2020 г. има за цел да я допълни, като представи на вниманието на потребителите на административни услуги собствените стандарти на ОДМВР-Пловдив по повод предоставяното им административно обслужване.

Същите се утвърждават на основание чл.20, ал.2 и Приложение №8 от Наредбата за административно обслужване и имат за цел да повишат неговото качество.

### СОБСТВЕНИ СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

В дейността си по предоставяне на административни услуги ОДМВР-Пловдив се задължава да прилага следните такива:

✚ СТАНДАРТ ЗА ДОПЪЛНИТЕЛНИ УДОБСТВА - в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, съобразно конструктивните особености на сградния фонд, ще бъдат налични столове за посетители, пейки, мека мебел и др. Сектор БДС и звената БДС по РУ ще бъдат снабдени с диспенсъри за вода.

✚ СТАНДАРТ ЗА СЛУЖИТЕЛИ, ИЗПЪЛНЯВАЩИ ФУНКЦИИ ПО НАСОЧВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИ И ОКАЗВАЩИ ИМ СЪДЕЙСТВИЕ И ПОМОЩ ПРИ ПОПЪЛВАНЕ НА ДОКУМЕНТИ - за всички структурни звена, предоставящи административни услуги;

✚ СТАНДАРТ ЗА ОНЛАЙН КОМУНИКАЦИЯ - чрез посочените в рубриката “Административни услуги” от интернет страницата на областната дирекция телефони за връзка и обявените имейли;

✚ СТАНДАРТ ЗА СИСТЕМА ЗА ЧАКАЩИ ПОТРЕБИТЕЛИ – изградена и функционираща в сектор БДС, гр.Пловдив, ул.”Волга” №70;

✚ СТАНДАРТ ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ НА “ЕДНО ГИШЕ” - за сектор БДС, гр.Пловдив, ул.”Волга” №70 и звената БДС във всички районни управления на МВР;

**✚ СТАНДАРТ ЗА ПРИЛАГАНЕ НА МОДЕЛИ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА ХОРА СЪС СПЕЦИФИЧНИ ПОТРЕБНОСТИ** – за сектор БДС, гр.Пловдив, ул.”Волга”№70, който се реализира чрез дистанционно обслужване извън ЦАО в сектора чрез екип и мобилна станция за издаване на български лични документи в хода на кампании за подновяването им, произвеждане на избори и др.;

**✚ СТАНДАРТ ЗА ГАРАНТИРАНЕ ПРОЦЕСА НА ПОСТОЯННО ИНФОРМАЦИОННО ОБЕЗПЕЧАВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ** – реализиран в рубриката „Пресцентър“ от интернет страницата на областната дирекция.