

ПРИЛОЖЕНИЕ НА СДПБЗН КЪМ ХАРТА НА КЛИЕНТА НА МВР



СОБСТВЕНИ СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО

НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ, ОСЪЩЕСТВЯВАНО ОТ СДПБЗН И РСПБЗН

I. Стандарт за непрекъсваемост на процеса по внасяне на документи от страна на потребителите:

1. Чрез имейлите за електронна комуникация внасянето в СДПБЗН и РСПБЗН на искания, заявления, запитвания, сигнали, предложения и др. се осъществява по всяко време на денонощието и независимо дали денят е работен или почивен

II. Стандарт за обособени зони в служебните помещения:

1. На разположение на потребителите на административни услуги са пригодените части от помещения (с маса и място за сядане), предназначени за консултации на потребители с компетентни експерти и специалисти в областта на съответната услуга;

2. Потребителите на административни услуги могат да ползват стационарен телефон за контакт със съответния експерт.

III. Стандарт за достъпност на необходимата информация в извънработно време:

1. Независимо от деня от седмицата и текущото астрономическо време, чрез интернет страницата на СДПБЗН, потребителите имат достъп до съответните за конкретните услуги образци, формуляри, както и друга информация, свързана с обслужването;

2. На сайта на СДПБЗН е посочен телефон за връзка на потребителите в извънработно за администрацията време.

IV. Стандарт за проверка статуса на услугата:

1. Чрез предоставяните на всеки потребител телефони за връзка, гражданите могат в работно време да проверят хода на образуваното административно производство.

V. Стандарт за проактивно информиране на потребителите за резултата от услугата:

1. Служителите, имащи отношение към административното обслужване, осъществяват по своя инициатива връзка по телефона/по имейл с потребителите, като ги информират за необходимост от отстраняване на конкретни нередовности в искането, резултата от услугата, издаден акт - вкл. в случаите на извършване на услугата преди изтичане на крайния срок.

VI. Стандарт за организация на административното обслужване на принципа "едно гише":

1. Организацията на обслужването се осъществява при осигурена възможност за заявяване на всички видове услуги на едно и също място.

VII. Стандарт за редуцирано време на извършване на административна услуга – „Издаване на удостоверителни документи за възникнали произшествия“:

1. Услугата се извършва до 3 дни след внасяне на искането, вместо определения в административния регистър срок 14 дни.

Адреси и контакти на Центровете за административно обслужване в СДПБЗН и РСПБЗН:

СТОЛИЧНА ДИРЕКЦИЯ „ПОЖАРНА БЕЗОПАСНОСТ И ЗАЩИТА НА НАСЕЛЕНИЕТО”

гр. София, район „Оборище”, ул. „Екзарх Йосиф” № 46

тел. 02 982 37 20

fire-sdpbzn@mvr.bg

ПЪРВА РАЙОННА СЛУЖБА ПБЗН

гр. София, район „Оборище, ул. "Екзарх Йосиф" № 46А

тел. 02 982 18 71

fire-s01-sofia@mvr.bg

ВТОРА РАЙОННА СЛУЖБА ПБЗН

гр. София, район „Надежда”, ул. "Петър Панайотов" № 10

тел. 02 982 52 31

fire-s02-sofia@mvr.bg

ТРЕТА РАЙОННА СЛУЖБА ПБЗН

гр. София, район „Красна поляна”, ул. "Сирма Войвода" № 7

тел. 02 982 36 05

fire-s03-sofia@mvr.bg

ЧЕТВЪРТА РАЙОННА СЛУЖБА ПБЗН

гр. София, район „Лозенец”, ул. "Филип Кутев" № 7

тел. 02 982 52 45

fire-s04-sofia@mvr.bg

ПЕТА РАЙОННА СЛУЖБА ПБЗН

гр. София, район „Подуяне”, ул. "Александър Екзарх" № 44

тел. 02 982 52 26

fire-s05-sofia@mvr.bg

ШЕСТА РАЙОННА СЛУЖБА ПБЗН

гр. София, район „Витоша”, ул. "Сияйна" № 5

тел. 02 982 17 95

fire-s06-sofia@mvr.bg

СЕДМА РАЙОННА СЛУЖБА ПБЗН

гр. София, район „Студентски”, ул. "Айдемир" № 5

тел. 02 982 52 49

fire-s07-sofia@mvr.bg

ОСМА РАЙОННА СЛУЖБА ПБЗН

гр. София, район „Искър”, ул. "Неделчо Бончев" № 2

тел. 02 982 52 51

fire-s08-sofia@mvr.bg

ДЕВЕТА РАЙОННА СЛУЖБА ПБЗН

гр. София, район „Люлин”, ул. "Д-р Петър Дертлиев" № 8

тел. 02 824 22 22

fire-s09-sofia@mvr.bg

Длъжностни лица, към които потребителите на административни услуги могат да се обърнат при проблем при заявяване на услугата в Центровете за административно обслужване:

- Началник на отдел „Превантивна и контролна дейност“ – тел. 02 982 28 50
- Началник на сектор „Нормативна дейност и ново строителство“ – тел. 02 98 24 260
- Началник на група „Експертизи и изследване на пожарите“ – тел. 02 98 24 035