

УТВЪРЖДАВАМ,
ГЕНЕРАЛЕН КОНСУЛ:



АНГЕЛ АНГЕЛОВ

ХАРТА НА КЛИЕНТА НА ГЕНЕРАЛНОТО КОНСУЛСТВО НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ В ИСТАНБУЛ

Съдържание:

1. Структура на генералното консулство
2. Приоритети на генералното консулство
3. Административни услуги, предоставяни от генералното консулство
4. Процедури по предоставяне на административни услуги
5. Механизъм за подаване на жалби и молби
6. Стандарти за обслужване на потребителите на административни услуги, предоставяни от генералното консулство

1. Структура на генералното консулство

СТРУКТУРА НА ГЕНЕРАЛНОТО КОНСУЛСТВО

ГЕНЕРАЛЕН КОНСУЛ

СЪВЕТНИК

КОНСУЛСКА СЛУЖБА	ПОЛИТИЧЕСКА СЕКЦИЯ	КУЛТУРНА И СЕКЦИЯ	ФИНАНСОВО- АДМИНИСТРАТИВНА СЕКЦИЯ
---------------------	-----------------------	----------------------	---

2. Приоритети на генералното консулство

Защита на правата и интересите на българските граждани, на българските юридически лица и българската държава в консулския окръг, в съответствие с международните норми и българското законодателство.

В тази връзка се полагат усилия в следните насоки:

- Оказване на помощ и съдействие на изпаднали в беда български граждани в консулския окръг;
- Осигуряване и поддържане на високо ниво на консулско обслужване;
- Събиране на информация за най-често срещаните проблеми свързани с българските граждани в консулския окръг и своевременно информирание на МВнР и на компетентните турски власти;
- Подпомагане дейността на организации на българските общности, насочена към съхраняване на българските езикови, културни и религиозни традиции;
- Подпомагане на българските православни църковни общности;
- Предоставяне на визови услуги за турски граждани и граждани на трети страни.

3. Административни и информационни услуги предоставяни от генералното консулство

3.1. Консулски услуги

- Издаване на документи за пътуване на български граждани при спешни случаи;
- Оказване на помощ в случаи на произшествия, сериозни заболявания или смърт;
- Осигуряване на помощ в случаи на непредвидени обстоятелства, като катастрофи природни бедствия, граждански протести или терористични актове;
- Осигуряване на помощ в случаи на арест и посещения на арестуваните в затвора;
- Предоставяне на актуална информация във връзка с пътувания на български граждани на и през територията на консулския окръг и общо в Турция;
- Извършване на заверки и легализации;
- Съставяне на актове за гражданско състояние (акт за раждане, акт за сключен граждански брак и смърт);

- Препращане чрез МВНР на вече съставени от турските власти актове за гражданско състояние на общината по постоянния адрес на българския гражданин в България;
- Поддържане и актуализиране на справка за визовия режим на Турция;
- Извършване на визови услуги за турски и граждани на трети страни.

3.2. Информационни услуги

- Анализиране и систематизиране на типовете информация, търсена чрез генералното консулство от български, турски и чуждестранни граждани в консулския окръг;
- Адресиране на информационните искове към съответната структура на генералното консулство: консулска секция, търговско-икономическата секция, информационната и информационно-пропагандната секция, политическата секция;
- Изготвяне на инструкции за поведение на работещите в генералното консулство по приемането на външни телефонни запитвания;
- Цялостната дейност по работата с клиентите на генералното консулство се организира и ръководи от генералния консул и завеждащите секции по направления.

4. Процедури по предоставяне на административни услуги

4.1. Консулска служба

Приемно време за граждани:

Всеки работен ден от 08.00 до 13.00 часа

- Приемане, проверка и регистриране на документи по молби за визи, пасавани, паспорти и лични карти, легализиране и заверка на документи.
- Провеждане на лични интервюта с граждани по визови и други въпроси.
- Приемане и регистриране на молби, въпроси и жалби от граждани.
- При спешни и неотложни случаи е организирано издаването на визи и пасавани през цялото денонощие.
- Предоставяне на подробна устна и писмена информация за оформянето на документи и изискванията на българското законодателство свързани с преминаването, влизането и престоя на чужденци в Република България.

Заб. Работното време с граждани приключва след обслужване на всички апликанти за деня.

5. Механизъм за подаване на жалби и молби

Приемане, регистриране на молби и жалби от български и чужди граждани. Вземане на отношение и своевременно информиране на МВНР по молби и жалби от български и чужди граждани.

6. Стандарти за обслужване на потребителите на административни услуги, предоставяни от генералното консулство

Дейността по административното обслужване на гражданите се извършва от всички структурни звена на генералното консулство в рамките на тяхната компетентност.

6.1. Консулска служба

Административното обслужване се осъществява в пряк контакт с граждани и е организирано на принципа на „едно гише”. На потребителите на административни и визови услуги са предоставени различни канали за достъп до интересуващата ги информация – интернет сайт на ГК-Истанбул <http://www.mfa.bg/embassies/turkeygc2>

Фейсбук страница на ГК – Consulate General of Bulgaria – Istanbul, система „voice mail”, телефони и факсове на генералното консулство, информационни табла, брошури и каталози.