

МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ
ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ НА МВР - ВРАЦА

ЗАПОВЕД

№ 369з-1866-19.10.2018 г.

ОТНОСНО: Утвърждаване на Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в ОДМВР-Враца

Във връзка с МЗ № 8121з-367/05.04.2018 г., чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване, приета с Постановление № 246 на Министерския съвет от 2006 г и на основание чл.43, ал.4 във връзка с т. 3 от ЗМВР

ЗАПОВЯДВАМ:

1. Утвърждавам Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в ОДМВР-Враца.

2. Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в ОДМВР-Враца да се поставят на достъпно и видно място в служебните помещения, в които се обслужват потребителите на административни услуги, както и да се публикуват на интернет страницата на ОДМВР-Враца.

Контрол по изпълнение на заповедта възлагам на началника на отдел „Административен“ при ОДМВР-Враца

Копие от заповедта да се изпрати на началник отдел „Административен“, отдел “Охранителна полиция“, сектор БДС, група Миграция и Районни управления към ОДМВР-Враца- за сведение и изпълнение.

ДИРЕКТОР:
СТАРШИ КОМИСАР /п/

Янко Янколов

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОДМВР-ВРАЦА

Раздел I ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. (1) Настоящите Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в ОДМВР-Враца уреждат въпроси, свързани с предоставяните административни услуги от ОДМВР-Враца и регулират взаимодействието между структурите и звената при осъществяване на административното обслужване.

(2) Правилата имат за цел да повишат качеството на административното обслужване и да улеснят потребителите на административни услуги при получаване на информация относно извършваните услуги.

(3) Правилата се прилагат, доколкото в закон или подзаконов нормативен акт не е предвидено друго.

(4) Правилата регламентират неуредени въпроси в Наредбата за административното обслужване.

Чл. 2. (1) Административното обслужване се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията и в Административнопроцесуалния кодекс, както и при гарантиране на:

1. Равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;

2. Различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;

3. Любезно и отзивчиво отношение;

4. Координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване в администрациите, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;

5. Надеждна обратна връзка;

6. Изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила;

7. Качество на предоставяните услуги;

8. Възможност за различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков или електронен път, с платежна карта чрез пос-терминал.

(2) ОДМВР-Враца осъществява административното обслужване при спазване на принципите за:

1. Законност;

2. Съразмерност - разумност, добросъвестност и справедливост;

3. Служебно начало;

4. Истинност;

5. Равенство и взаимно уважение;

6. Самостоятелност и безпристрастност;

7. Бързина;

8. Достъпност, публичност и прозрачност;

9. Отговорност и отчетност;
10. Ефективност;
11. Съпричастност;
12. Конфиденциалност.

(3) Принципите и стандартите, свързани с административното обслужване са отразени в Харта на клиента, поставена на достъпно и видно място във всички структури предоставящи административни услуги и на разположение на потребителите и на интернет страницата на ОДМВР-Враца.

Чл. 3. В ОДМВР-Враца периодично се изследва и оповестява удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

Чл. 4. При осъществяване на административното обслужване, администрацията на ОДМВР-Враца се ръководи и използва и добрите практики, посочени в доклада по чл. 62, ал. 2 от Закона за администрацията.

Чл. 5. При осъществяване на дейността за административно обслужване ОДМВР-Враца осигурява задължителната информация по чл. 16 от Наредбата за административното обслужване, приета с Постановление № 246 на Министерския съвет от 2006 г. (Обнародвано в ДВ, бр. 61 от 2017 г., последно изм. и доп. ДВ, бр. 61 от 2017 г.).

Раздел II

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 6. (1) Административното обслужване в ОДМВР-Враца се осъществява от:

1. Сектор „Български документи за самоличност“ към ОДМВР-Враца, адрес гр. Враца, ул. Поп Косто Буюклийски № 10; и неговите структурни звена в РУ-Козлодуй, Оряхово, Бяла Слатина, Роман и Мездра.

2. Група „Миграция“ към ОДМВР-Враца, адрес гр. Враца, ул. Димитраки Хаджитошев № 17 А;

3. Сектор „Пътна Полиция“ към отдел „Охранителна полиция“ при ОДМВР-Враца, адрес гр. Враца, ул. Христо Ботев № 152;

4. Служби КОС към ОДМВР-Враца и към Районни управления към ОДМВР-Враца.

5. Районните управления – Враца, Мездра, Роман, Бяла Слатина, Оряхово и Козлодуй към ОДМВР-Враца.

(2) ОДМВР-Враца предоставя следните административни услуги:

1. Сектор БДС:

- Издаване и подмяна на лични карти на български граждани;
- Издаване и подмяна на паспорти на български граждани;
- Издаване и подмяна на български документи за самоличност на чужденци – бежанци, чужденци с хуманитарен статут и чужденци, получили убежище;
- Издаване на документи, удостоверяващи събития и факти, свързани с издаването на български лични документи.

- Други.

2. Група „Миграция“:

- издаване на разрешения за краткосрочно, продължително, дългосрочно или постоянно

пребиваване;

- продължаване срока на пребиваване на чужденците в Република България;
- издават удостоверителни документи, които по силата на нормативен акт имат отношение по процедурата за издаване и отнемане на разрешение за пребиваване в Република България;

- дават становища по молби за придобиване, възстановяване и освобождаване от българско гражданство, за издаване на разрешения за работа и становища до други ведомства, които по смисъла на нормативен акт имат отношение по пребиваването на чужденците в Република България;

- осъществяват административното обслужване на гражданите на Европейския съюз, гражданите на държави - страни по Споразумението за Европейското икономическо пространство, гражданите на Конфедерация Швейцария, както и членовете на техните семейства съгласно Закона за влизането, пребиваването и напускането на Република България на гражданите на Европейския съюз и членовете на техните семейства;

- Други.

3. Сектор „Пътна полиция“:

- Издаване на свидетелства за регистрация на ППС
- Издаване на свидетелства за управление на МПС
- Издаване на международно свидетелство за управление на МПС
- Издаване дубликат на контролен талон
- Издаване на удостоверение за правоспособност и наложените наказания като водач на МПС

- Услуги по регистрация и отчет на ППС и собствениците им.

- Други.

4. Служби КОС към ОДМВР-Враца и към Районни управления към ОДМВР-Враца.

- Издаване на разрешения за извършване на дейности с взривни вещества, пиротехнически изделия, огнестрелни оръжия и боеприпаси;
- Издаване разрешения за транспортиране на взривни вещества, пиротехнически изделия, огнестрелни оръжия и боеприпаси от търговци и юридически лица;
- Издаване разрешения за носене на взривни вещества, пиротехнически изделия, огнестрелни оръжия и боеприпаси от граждани;
- Издаване разрешения за придобиване на взривни вещества, пиротехнически изделия, огнестрелни оръжия и боеприпаси от търговци и юридически лица;
- Издаване разрешения за придобиване на взривни вещества, пиротехнически изделия, огнестрелни оръжия и боеприпаси от граждани;
- Издаване разрешения за съхранение на взривни вещества, пиротехнически изделия, огнестрелни оръжия и боеприпаси от търговци и юридически лица;
- Издаване разрешения за съхранение на огнестрелни оръжия и боеприпаси от граждани;
- Издаване разрешения за съхранение с цел колекциониране на огнестрелни оръжия и боеприпаси;
- Издаване разрешения за употреба на взривни вещества, пиротехнически изделия, огнестрелни оръжия и боеприпаси /стрелбища/ от търговци и юридически лица ;
- Издаване на разрешения за ремонти дейности на огнестрелни оръжия и боеприпаси;
- Провеждане на курс за безопасно боравене с огнестрелно оръжие;
- Издаване на удостоверение за уведомление при придобиване на неогнестрелно оръжие;

- Други.

5. Разглеждане на заявления, жалби, сигнали и предложения по реда на Административно-процесуалния кодекс;
6. Отговори на запитвания;
7. Консултации в приемната на ОДМВР-Враца;
8. Консултации по телефон;
9. Предоставяне на достъп до обществена информация;
10. Електронни административни услуги чрез автоматизираната информационна система за електронни услуги на Министерството на вътрешните работи на уеб-адрес – **<https://e-uslugi.mvr.bg>**.

(3) Информация за предоставяните от ОДМВР-Враца административни услуги може да бъде получена:

1. От служителите в звената за административно обслужване;
2. Информационните табла поставени в звената за административно обслужване;
3. На интернет страницата на ОДМВР-Враца.

(4) Административните услуги, предоставяни от ОДМВР-Враца са публикувани в раздел „Административни услуги“ на интернет страницата на [ОДМВР-Враца-
www.vratza@mvr.bg](http://www.vratza@mvr.bg)

(5) Звената за административно обслужване са обозначени с указателни табели и достъпни за хора с увреждания.

(6) При административното обслужване в ОДМВР-Враца се спазват следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. При изпълнение на служебните си задължения всеки служител в държавната администрация носи отличителен знак /бадж/ със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи;
2. Служителите в държавната администрация се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;
3. При осъществяване на административно обслужване, се осигуряват места за сядане и условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

(7) Потребителите на административни услуги могат да заплащат таксите в предпочитани от тях банки; посредством пощенски паричен превод; чрез пос терминал на гише или разплащане чрез реу/ebg .

Чл. 7. (1) Искания/заявления за извършване на административни услуги и приложенията към тях, жалби, сигнали и предложения се подават чрез съответното звено за административно обслужване, по електронен път, чрез лицензиран пощенски оператор, факс или по друг начин, оповестен като технически възможен.

(2) Дейностите по приемане и регистриране на искания/заявления, жалби, протести, сигнали и предложения на потребителите се извършват от служители на деловодствата, служители на други звена или служители с функции по документооборота в ОДМВР-Враца /РУ към ОДМВР-Враца.

Чл. 8. Служителите осъществяват дейности за административно обслужване, с оглед функционалната им компетентност, като:

1. Отговарят на запитвания и предоставят информация за административните услуги на

достъпен и разбираем език;

2. Разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протеста, сигнала или предложението, съгласно установения в нормативните документи ред;

3. Разясняват начина на плащане на заявената административна услуга;

4. Проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга;

5. Приемат и регистрират заявления по Закона за достъп до обществена информация и заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения, подадени по надлежния ред от физически и/или юридически лица;

6. Насочват по компетентност подадените заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения;

7. Предоставят информация за хода на работата по преписката;

8. Осъществяват връзка с други структури по повод осъществяване на административното обслужване;

9. Предоставят исканите документи по установения ред.

Чл. 9. (1) Искания/заявления, жалби, сигнали и предложения се приемат от служителите на ОДМВР-Враца/РУ към ОДМВР-Враца в служебните помещения, определени за административно обслужване.

(2) При необходимост от специализирана информация, служителите се свързват с експерт от компетентната структура на ОДМВР-Враца.

(3) Постъпилите искания/заявления за извършване на административни услуги, жалби, предложения, сигнали и протести се регистрират в административната информационна система за документооборот или в съответната автоматизирана информационна система, независимо от начина на тяхното подаване.

(4) Постъпващите документи по ал. 1 в ОДМВР-Враца/РУ към ОДМВР-Враца се докладват по установения ред на директора на ОДМВР-Враца/началника на РУ към ОДМВР-Враца или от определените от него длъжностни лица не по-късно от следващия работен ден след регистрирането им.

(5) Документите след резолиране от директора на ОДМВР-Враца/началника на РУ към ОДМВР-Враца или от определените от него длъжностни лица, се насочват за изпълнение към компетентното структурно звено.

(6) В случаите, когато в края на обявеното работно време, в служебните помещения има потребители, тяхното обслужване продължава след приключване на обявеното работно време, но не повече от два астрономически часа. (с изключение на сектор „Пътна полиция“)

Чл. 10. ОДМВР-Враца осигурява достъп до звената за административно обслужване в удобно за потребителите на административни услуги време в рамките на работното време в Областна дирекция на МВР-Враца - от 08.30 ч. - 17.30 ч.

Чл. 11. (1) Искания/заявления, жалби, протести, предложения и сигнали, отправени устно, се отразяват в двустранно подписан протокол (Приложение №1), който се попълва от служителя по чл. 7, ал. 2 .

(2) Протоколът по ал. 1 се регистрира и става неразделна част от преписката.

Чл. 12. Предоставянето на документи, създадени в резултат на извършена административна услуга, се извършва от служители на звената за административно

обслужване, определени от директора на ОДМВР-Враца, чрез лицензиран пощенски оператор, по електронен път или при желание на заявителя - лично в служебните помещения, определени за административно обслужване, освен в случаите, когато в нормативен акт не е определено друго.

Чл. 13. Организацията на работата с предложения и сигнали се извършва в съответствие с Административнопроцесуалния кодекс и утвърдени от министъра на вътрешните работи правила.

Чл. 14. Предоставянето на достъп до обществена информация се извършва в съответствие със Закона за достъп до обществена информация и утвърдените от министъра на вътрешните работи правила.

Чл. 15. Обработването на лични данни се извършва в съответствие със Закона за защита на личните данни и утвърдените от министъра на вътрешните работи правила.

Чл.16. (1) Срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронен път, е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - до 14 дни.

(2) Сроковете по ал. 1 не се прилагат, когато има други нормативно определени срокове.

Раздел III

КОНТРОЛ НА АДМИНИСТРАТИВНОГО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 17. (1) Контрол по изпълнение на дейността за административното обслужване се осъществява от директора на ОДМВР-Враца и ръководителите на съответните звена за административно обслужване.

(2) Контролът обхваща проверка за точното спазване на определените срокове, качеството на предоставените услуги, както и за спазването на задълженията по чл. 8.

(3) Ръководителите на звената предоставящи административни услуги, са длъжни да контролират движението на документите, да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им служители.

Раздел IV

МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕННОСТТА

Чл. 18. (1) ОДМВР-Враца създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка с потребителите.

(2) Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др.

(3) Средствата за осъществяване на обратна връзка са:

- анкети, до които потребителите на административни услуги имат свободен достъп в звената за административно обслужване;

- кутии за мнения и предложения, поставени на входа във всяко звено за административно обслужване;

- сигнали, жалби, предложения и мнения, във връзка с качеството на административното обслужване, осъществявано от Областна дирекция на МВР-Враца подадени по поща, факс, електронна поща или лично в звената за административно обслужване.

Средствата за осъществяване на обратна връзка се използват и за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

Чл. 19. (1) Данните по чл. 18 се използват при изготвянето на периодични анализи за състоянието на административното обслужване и за наличието на проблеми, като се предлагат решения за тяхното отстраняване.

(2) Анализите по ал. 1 се изготвят от началниците на структурни звена предоставящи административни услуги, обобщават се от ОДМВР-Враца и периодично се огласяват на интернет страницата на ОДМВР-Враца, на информационните табла или по друг подходящ начин.

Чл. 20. Информационните и комуникационни канали се оповестяват и актуализират периодично от ОДМВР-Враца на интернет страницата, на информационните табла или по друг подходящ начин.

Заключителни разпоредби

§ 1. Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Министерството на вътрешните работи се издават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване, приета с Постановление № 246 на Министерския съвет от 2006 г. (Обнародвано в ДВ, бр. 61 от 2017 г., последно изм. и доп. ДВ, бр. 61 от 2017 г.) и са съобразени с Административнопроцесуалния кодекс и Закона за администрацията.

§ 2. Изменения и допълнения на Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в ОДМВР-Враца се извършват по реда на приемането им.

МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ
ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ НА МВР – ВРАЦА

Рег. №, екз. №.....

..... 20.... г.

ПРОТОКОЛ

Днес г., служителят

на длъжност

В

(наименование на структурата)

На основание чл. 29, ал. 5 от АПК състави този протокол в уверение на това, че:

заявителят

с постоянен или настоящ адрес: гр./с

ул. (ж.к.), тел

факс..... електронна поща

устно заяви искане за:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Заявителят прилага следните документи:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Заявителят изрази желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

- чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:.....

.....
като декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели.

Индивидуалният административен акт да бъде изпратен/получен:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- като вътрешна куриерска пратка
- като международна препоръчана пощенска пратка
- лично от звеното за административно обслужване
- по електронен път на електронна поща.

Длъжностно лице:.....

Заявител:.....

(име и фамилия, подпис):

(име и фамилия, подпис):