

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ НА МВР - БЛАГОЕВГРАД

Раздел I ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. (1) Настоящите Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в Областна дирекция на МВР - Благоевград уреждат въпроси, свързани с предоставяните административни услуги от ОД на МВР - Благоевград и регулират взаимодействието между структурните звена в Дирекцията 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.

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 или в брой.

(2) Служителите, осъществяващи дейности по административно обслужване, спазват задължителни, общи и собствени стандарти за качество на административното обслужване.

Чл. 3. В ОД на МВР - Благоевград периодично се изследва и оповестява удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

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

Чл. 5 Административните услуги, предоставяни от ОД на МВР - Благоевград, вписани в Регистъра на услугите чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА), подлежат на публикуване в раздел „Административни услуги“ на интернет страницата на ОД на МВР: www.blagoevgrad@mvr.bg

Чл. 6. При осъществяване на дейността за административно обслужване ОД на МВР - Благоевград 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. 7. (1) Организацията на дейността за административно обслужване в Министерството на вътрешните работи се осъществява от ръководителите на структури по чл. 37 от ЗМВР, съобразно функционалната им компетентност.

(2) Ръководителите на структури по ал. 1 са отговорни за разпределението на дейностите и задачите по извършването на всяка конкретна дейност.

Чл. 8. (1) 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 ОД на МВР - Благоевград.

(2) Дейностите по административно обслужване се извършват от служители, определени от директора на ОД на МВР – Благоевград.

Чл. 9. 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. проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга;
4. 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;
5. насочват по компетентност подадените заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения;
6. предоставят информация за хода на работата по преписката;
7. осъществяват връзка с други структури по повод осъществяване на административното обслужване;
8. предоставят исканите документите по установения ред.

Чл. 10. (1) Искания/заявления, жалби, протести, сигнали и предложения се приемат от служителите по чл. 8, ал. 1 в служебните помещения, определени за административно обслужване – деловодство на ОД на МВР – Благоевград, деловодства на РУ при ОДМВР – Благоевград и ОДЧ в извънработно време, почивни и празнични дни.

(2) Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъци в тях, препращането на компетентен орган, сроковете за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актове във връзка с административното обслужване, са определени в глава пета, раздел I АПК.

(3) При необходимост от специализирана информация, служителят от деловодството се свързва с експерт от компетентната структура на МВР.

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

(5) Документите по ал. 1, след резолиране от ръководството на ОД на МВР - Благоевград или от определени от тях 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.

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. 8, ал. 1.

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

Чл. 12. (1) Предоставянето на документи, създадени в резултат на извършена административна услуга, се извършва от служител, определен от директора на ОД на МВР - Благоевград, 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.

(2) Индивидуалният административен акт може да бъде получен на мястото, където е заявен, на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път съгласно Наредбата за електронните административни услуги.

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 АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 17. (1) Контрол по изпълнение на дейността за административното обслужване се осъществява от директора на ОД на МВР – Благоевград.

(2) Контролът обхваща проверка за точното спазване на определените срокове, качеството на предоставените услуги, както и за спазването на задълженията по чл. 9.

(3) Ръководителите на структурни звена, 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 УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА

Чл. 18. За постигане на ефективно и ефикасно взаимодействие между администрацията на ОД на МВР - Благоевград и потребителите се осъществява измерване на удовлетвореността чрез кутии за мнения и препоръки, благодарствени писма, интернет и анализ на предложенията и сигналите.

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

(2) Анализите по ал. 1 се изготвят от ръководителите на структурните звена в ОД на МВР – Благоевград и след обобщаване от отдел „Административен“, периодично се огласяват на интернет страницата на дирекцията, на информационните табла или по друг подходящ начин.

Чл. 20. Информационните и комуникационни канали се оповестяват и актуализират периодично на интернет страницата на ОД на МВР - Благоевград, на информационните табла или по друг подходящ начин.

Заклучителни разпоредби

§ 1. Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в ОД на МВР – Благоевград се издават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване, приета с Постановление № 246 на Министерския съвет от 2006 г., и чл. 43, ал.4 вр. ал. 3, т.1 от Закона за Министерството на вътрешните работи (ЗМВР) и в изпълнение на т. 3.1 от МЗ № 8121з-367/05.04.2018 г. и са съобразени с Административнопроцесуалния кодекс и Закона за администрацията.

§ 2. Изменения и допълнения на Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в ОД на МВР – Благоевград се извършват по реда на приемането им