

# ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

## ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ „ПОЖАРНА БЕЗОПАСНОСТ И ЗАЩИТА НА НАСЕЛЕНИЕТО” – ПЕРНИК

### Глава първа.

#### ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. С тези правила се урежда организацията на административното обслужване в РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ „ПОЖАРНА БЕЗОПАСНОСТ И ЗАЩИТА НА НАСЕЛЕНИЕТО” – ПЕРНИК (РДПБЗН - Перник).

#### Принципи на административното обслужване

Чл. 2.(1) Административното обслужване се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Наредбата за административното обслужване (обн. В ДВ бр.78 от 2006 г., посл. Изм. Доп. ДВ бр.27 от 14 април 2015 г.) и в Административно процесуалния кодекс (АПК), както и при гарантиране на:

1. Равен достъп до административните услуги и до информацията за административното обслужване;
2. Различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;
3. Любезно, вежливо, отзивчиво и коректно отношение;
4. Надеждна обратна връзка;
5. Качество на предоставяните услуги, съгласно утвърдената харта на клиента;

(2) РДПБЗН - Перник изследва удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

Чл. 3. РДПБЗН - Перник осигурява повишаване на професионалната квалификация на служителите, осъществяващи административното обслужване.

### Глава втора.

#### ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

#### Звено за административно обслужване

Чл. 4. (1) Ред за регистрация на подадени искания:

1.Административното обслужване на физическите и юридическите лица в РДПБЗН - Перник се организира и осъществява централизирано, от звеното за “Информационно-аналитична дейност и административно обслужване”;

2.Работното време на „Информационно-аналитична дейност и административно обслужване” е от понеделник до петък от 08.30 до 17.30 часа, без прекъсване;

3. Административното обслужване на физическите и юридическите лица в районните служби се осъществява в приемното време на деловодството или на началниците на районни служби, както следва:

- За РСПБЗН-Перник всеки работен ден от 08:30 до 12:00 ч. и от 13:00 до 17:30 ч.
- За РСПБЗН-Радомир понеделник - петък от 08:30 до 09:30 ч. и от 16:30 до 17:30 ч.
- За РСПБЗН-Брезник всяка сряда от 10:00 до 12:00 ч.
- За РСПБЗН-Трън всяка сряда от 10:00 до 12:00 ч.

Приемното време на всяка районна служба е обявено в интернет портала на ОДМВР-Перник, в раздела ПБЗН.

4. Административното обслужване на физически и юридически лица се извършва на принципа „на едно гише“, т.е. където се подават заявленията (исканията), там се получават и отработените документи. Ако е необходимо, документите се препращат вътрешно по компетентност.

5. В случаите, когато в края на обявеното приемно време в служебното помещение има потребители на административни услуги, работата продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след края на обявеното приемно време;

(2) Документите, които постъпват в РДПБЗН - Перник се:

- получават по пощата;
- получават по електронната поща;
- подават от потребителите в “Информационно-аналитична дейност и административно обслужване”.

(3) Приемането, регистрирането, разпределението и предаването на входящите документи, се извършва в “Информационно-аналитична дейност и административно обслужване” по реда, утвърден с тези правила.

(4) Гражданите, нуждаещи се от извършване на административна услуга, контактуват само със служителя, който приема или предава документите.

(5) За всички документи (искания/заявления, както сигнали, жалби, предложения и др.), след тяхното подаване и регистриране, гражданина получава входящ номер.

(6) В искането се попълва пълното име и адреса за кореспонденция на гражданина или организацията, които заявяват, искането, дата и подпис. Заявителят е длъжен да предостави телефон, факс или адрес за електронна поща, ако разполага с такива. Искането съдържа и други задължителни реквизити, ако такива са предвидени в нормативните актове.

(7) В случаите, когато заявителят на административна услуга желае да подаде искането устно, служител от “Информационно-аналитична дейност и административно обслужване”, началника на РСПБЗН или определен от него служител изготвят протокол за устно заявена административна услуга (Приложение № 1), който се подписва от него и от заявителя. Протоколът се регистрира в деловодната система и входящият му номер се предоставя на заявителя.

(8) Протоколът за устно заявена административна услуга съдържа информация, съгласно реквизитите на бланката за съответната административна услуга. Предоставените от

заявителя документи и материали за извършване на административна услуга се описват като приложение в протокола.

(9) При приемането на новопостъпил документ, същият се регистрира в АИС “Деловодство”, като на първата страница от него се поставя щемпел, в който се вписва входящ номер и дата на получаването му.

(10) При приемане на заявление за извършване на административна услуга, служителят в “Информационно-аналитична дейност и административно обслужване” предоставя на гражданите за попълване необходимите формуляри, в зависимост от нейния вид. Служителят дава пояснения за попълването им, в случаите, когато това се налага.

(11) При регистриране на входящи документи, системния оператор в “Информационно-аналитична дейност и административно обслужване” проверява дали заявлението за извършване на административната услуга е окомплектовано с всички необходими документи. При нужда от консултация, служителят изисква експертно мнение от ресорното звено, към което се отнася услугата.

(12) Подаването на документите се извършва от физически или юридически лица или от упълномощени за това лица (след представяне на копие от нотариално заверено пълномощно).

(13) Документите се приемат в “Информационно-аналитична дейност и административно обслужване” или в районната служба, след което според изискващата се услуга се разпределят за изготвяне на определените за това длъжностни лица по компетентност.

Чл. 5. Ред за получаване на заявени документи:

(1) Получаването на документи на място от РДПБЗН - Перник или от съответната районна служба се оформя чрез посочване на име, фамилия и подпис на получателя, както и датата на получаване на първи екземпляр от изготвения документ.

(2) Получаването може да стане само от физическото или юридическото лице, подало документа, или от упълномощен представител (след предоставяне на нотариално заверено пълномощно). Копие от пълномощното се добавя към архива на преписката.

(3) Получаването на документи може да стане на посочен точен адрес, в случай, че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор.

(4) При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор, документите се изпращат като вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка за сметка на изпълнителя (подателя).

#### Информация за услугите

Чл. 6. (1) Информация за видовете извършвани административни услуги, реда и организацията за предоставянето им се осигурява от РДПБЗН – Перник или съответната районна служба, като служителят съдейства на потребителите, съгласно изискванията на чл. 28 от АПК.

(2) Информацията за административното обслужване се получава от:

1. деловодството, телефон: 076/676659 или 076/676658;
2. информационно табло (информационна папка);
3. в интернет портала на ГДПБЗН-МВР [www.nspbzn.mvr.bg](http://www.nspbzn.mvr.bg)

Чл. 7. При настъпили изменения на нормативната уредба, информацията се актуализира в източниците по чл.6, ал.2 в 7-дневен срок.

Чл. 8. (1) Административното обслужване се извършва в съответствие с изискванията на нормативните актове, дейностите и функциите на ГДПБЗН-МВР и РДПБЗН - Перник.

(2) Административната услуга се извършва в законоустановения срок от съответното звено на РДПБЗН - Перник, към което е насочено заявлението.

(3) В случаите, когато исканията на физическите и юридическите лица са неоснователни и незаконосъобразни, или не могат да бъдат удовлетворени, служителят, на когото е разпределена преписката, подготвя мотивиран отказ за това.

(4) При поискване, служителите в “Информационно-аналитична дейност и административно обслужване” дават информация на гражданите за движението на преписките.

(5) Административното обслужване завършва с изготвяне на искания документ или с мотивиран отказ, който в указания срок се съобщава и предоставя на потребителя.

(6) Работата с предложения и сигнали в РДПБЗН - Перник се извършва в съответствие с разпоредбите на Глава VIII, дял втори от АПК и вътрешно ведомствените подзаконови нормативни актове, свързани с предложенията и сигналите.

Чл.9. Разглеждането на постъпилите заявления се извършва съгласно сроковете, определени в Закона за Министерството на вътрешните работи, а когато в същия не са определени срокове – съгласно сроковете по АПК.

Чл.10. Когато поисканата административна услуга не е от компетентност на РДПБЗН, заявлението и приложените към него документи се препращат на компетентния орган, като за това се уведомява заявителя.

Чл.11. Заплащането на административните услуги се извършва по банков път, по сметка: BG85UBBS80023112506210, BIC UBBSBGSF.

Чл.12.(1) Директорът на РДПБЗН - Перник приема предварително записали се граждани всеки вторник с приемно време от 13:00 до 15:00 часа.

(2) Записването за прием при директора на РДПБЗН – Перник се осъществява в “Информационно-аналитична дейност и административно обслужване” или на телефон 076/676659/658.

(3) По преценка на директора, както и в неотложни случаи, гражданите могат да бъдат приемани и извън приемния график.

### Глава трета

## УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

Чл.13. Административното обслужване в РДПБЗН - Перник се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. При изпълнение на служебните си задължения и при водене на телефонни разговори всеки служител от РДПБЗН е длъжен да се представи с имената си, длъжността и звеното, към което принадлежи.

2. В служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, се осигуряват места за сядане, за попълване на документи и за получаване на необходимата информация;

3. Времето за обработване на документи в “Информационно-аналитична дейност и административно обслужване” е не повече от 20 минути.

Чл.14. (1) В РДПБЗН - Перник се спазват изискванията на одобрена Харта на клиента, която е публикувана на [интернет страницата на ГДПБЗН-МВР](http://www.nspbzn.mvr.bg) (www.nspbzn.mvr.bg).

(2) Хартата на клиента се поставя на достъпно и видно място в служебните помещения, в които се обслужват потребителите на административни услуги.

Чл.15. Осъществяването на административните услуги се извършва на базата на вътрешни правила за организация и контрол на движението, и отработването на документите.

### **Механизми за обратна връзка и изследване на удовлетвореността**

Чл.16. (1) РДПБЗН - Перник се предоставя възможност и средства за обратна връзка от потребителите на административни услуги.

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

(3) Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети, създадената и обявена процедура за работа с предложения и сигнали, телефони линии, електронна поща и др.

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

(5) Получена информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се анализира и служи за предприемане на действия за подобряване на административното обслужване.

## **Глава четвърта.**

### **ОСПОРВАНЕ**

Чл.17. Индивидуалните и общите административни актове могат да бъдат оспорени по административен ред, съгласно условията, предвидени в Глава VI, дял втори на АПК.

Чл. 18. Административните актове могат да се оспорват пред съда по отношение на тяхната законосъобразност, по реда на Глава X, дял трети от АПК.

**МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ**  
**ГЛАВНА ДИРЕКЦИЯ "ПОЖАРНА БЕЗОПАСНОСТ И ЗАЩИТА НА НАСЕЛЕНИЕТО"**  
**РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ "ПОЖАРНА БЕЗОПАСНОСТ И ЗАЩИТА НА НАСЕЛЕНИЕТО" - ПЕРНИК**  
2300, гр. Перник, пл. "Св. Иван Рилски", № 1, Б

---

## ПРОТОКОЛ

Днес,.....20.....г., служителят .....  
....., на длъжност .....  
.....В .....

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 документ да бъде получен:

- Лично от звеното за административно обслужване;
- По електронен път на електронна поща;
- 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:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка;
- като вътрешна куриерска пратка;

Длъжностно лице: .....

/подпис/

Заявител:.....