

## ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ  
В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ НА МВР – ПЛЕВЕН



## Раздел I ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1.(1) Настоящите вътрешни правила за организацията на административното обслужване в Областна дирекция на МВР – Плевен (ОД на МВР – Плевен) уреждат въпроси, свързани с предоставянето на административни услуги от ОД на МВР - Плевен и регулират взаимодействието между структурните единици в тях 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) За неуредените в настоящите правила въпроси, ръководителите на структурни единици, осъществяващи административно обслужване, предлагат за утвърждаване от директора на ОД на МВР - Плевен вътрешни правила за организацията му.

Чл.2.(1) Административното обслужване се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията и в Административно-процесуалния 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 информация 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 от МВР;
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 - Плевен периодично се изследва и оповестява удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

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

Чл.5 Административните услуги, предоставяни от МВР, вписани в Регистъра на услугите чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация

(ИИСДА), са публикувани в раздел „Административни услуги“ на интернет страницата на МВР: [www.mvr.bg](http://www.mvr.bg)

Административните услуги, предоставяни от ОД на МВР – Плевен са описани в страницата на МВР, в подменю за ОД на МВР – Плевен, раздел „Административни услуги”.

Чл.6 При осъществяване на дейността за административно обслужване ОД на МВР - Плевен 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 ОД на МВР - Плевен се осъществява от ръководителите на структурни звена, съобразно функционалната им компетентност и в зависимост от предоставяните административни услуги.

(2) Ръководителите по ал.1 са отговорни за 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 структурните звена на ОД на МВР – Плевен.

(2) Дейностите по административно обслужване се извършват от служители, определени от ръководителите на структурни звена при ОД на МВР-Плевен.

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 актове 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 документи 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 в сградите на областната дирекция и нейните структурните звена.

(2) При необходимост от специализирана информация, служителите по чл.8, ал.2 се свързва със служител (експерт) от компетентното структурно звено на ОД на МВР – Плевен.

(3) 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.

(4) Документите по ал.1, след резолиране от директора на ОД на МВР – Плевен или ръководителите на структурни звена или от определени от директора на ОД на МВР – Плевен други длъжностни лица, се насочват за изпълнение към компетентната структура.

(5) 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 Предоставянето на документи, създадени в резултат на извършена административна услуга, се извършва от служители, определени от директора на ОД на МВР - Плевен, 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 работа 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 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 административно обслужване се осъществява от началника на отдел „Административен” при ОД на МВР – Плевен и ръководителите на структурни звена към ОД на МВР – Плевен, а в тяхно отсъствие – от заместващите ги със заповед служители.

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

(3) Началникът на отдел „Административен” при ОД на МВР – Плевен и 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 – Плевен 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 изготвяне 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 началника на отдел „Административен” при ОД на МВР – Плевен и периодично се оповестяват в подменю за ОД на МВР в интернет страницата на министерството на вътрешните работи, на информационното табло или по друг подходящ начин.

Чл.20 Информационните и комуникационни канали за връзка се актуализират и оповестяват в подменю за ОД на МВР в интернет страницата на министерството на вътрешните работи, на информационни табла или по друг подходящ начин.

### **Заклучителни разпоредби**

§ 1. Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в ОД на МВР-Плевен се издават на основание Заповед №8121з-367/05.04.2018 г. на министъра на вътрешните работи във връзка с чл.1, ал.2 от Наредбата за административно обслужване, приета с Постановление № 246 на Министерския съвет от 2006 г.

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