

МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ
ГЛАВНА ДИРЕКЦИЯ „ПОЖАРНА БЕЗОПАСНОСТ И ЗАЩИТА НА НАСЕЛЕНИЕТО“
РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ „ПОЖАРНА БЕЗОПАСНОСТ И ЗАЩИТА НА НАСЕЛЕНИЕТО“ - РАЗГРАД

ЗАПОВЕД

№ 1078з-141/24.04.2019 г.

ОТНОСНО: Утвърждаване на Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Регионална дирекция „Пожарна безопасност и защита на населението“ (РДПБЗН) – Разград

На основание чл. 17, ал. 3 от Правилник за устройството и дейността на МВР, в изпълнение на изискванията на Наредбата за административното обслужване, приета с ПМС № 246 на МС от 2006г. и във връзка със заповед № 1983з-197/16.04.2019г, относно утвърждаване на Вътрешни правила за организация на административното обслужване в ГДПБЗН-МВР,

ЗАПОВЯДВАМ:

1. Утвърждавам Вътрешни правила за административно обслужване в РДПБЗН-Разград.
2. Вътрешните правила по т.1 са неразделна част от заповедта.
3. Вътрешните правила по т.1 да се публикуват на интернет страницата на РДПБЗН-Разград и поставят на достъпно и видно място в зоните за административно обслужване в РДПБЗН и териториалните и поделения.
4. Ръководителите на структурни звена в РДПБЗН-Разград да организират запознаването на служителите с прилагането на утвърдените Правила за административно обслужване срещу подпис.

Изпълнението на заповедта възлагам на началниците на РСПБЗН и главен експерт ИАД и АО в сектор „Административен“ към РДПБЗН-Разград при ГДПБЗН-МВР.

Контрол по изпълнението на заповедта ще осъществявам лично.

Настоящата заповед отменя заповед № 1078з-18/15.01.2019г., в частта Вътрешни правила за организация на административното обслужване.

Копие от заповедта да се изпрати на служителите имащи отношение към заповедта за сведение и изпълнение.

ДИРЕКТОР
КОМИСАР



/Емилиян Станев/

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

за организацията на административното обслужване в
Регионална дирекция „Пожарна безопасност и защита на населението“ - Разград

Чл. 1. (1) С тези правила се урежда организацията на административното обслужване в Регионална дирекция „Пожарна безопасност и защита на населението“ – Разград (РДПБЗН-Разград).

(2) Административното обслужване на физическите и юридическите лица в РДПБЗН се организира и осъществява от звеното за “Информационно-аналитична дейност и административно обслужване” (ИАД и АО) – главен експерт ИАД и АО и системен оператор ИАД и АО;

(3) Административното обслужване на физическите и юридическите лица в Районните служби “Пожарна безопасност и защита на населението” (РСПБЗН) се организира и осъществява от съответните началници и/или определени от тях със заповед служители;

(4) Административното обслужване в РДПБЗН-Разград и териториалните и структурни звена се осъществява в служебните помещения в сградите (фоайето на първия етаж), както следва:

- РДПБЗН-Разград и РСПБЗН-Разград на адрес: гр. Разград, бул. “Априлско въстание” № 68Е;

- РСПБЗН-Разград на адрес: гр. Разград, ул. “Търговишко шосе” №11;

- РСПБЗН- Исперих на адрес: гр. Исперих, ул. “Васил Левски” №16

- РСПБЗН- Кубрат на адрес: гр. Кубрат, ул. “Петко войвода” №16

- РСПБЗН- Лозница на адрес: гр. Лозница, ул. “Георги Бенковски” №13

Чл. 2. (1) В раздел „Административно обслужване“ на интернет страницата на РДПБЗН-Разград се публикува информация за предоставяните услуги, ред и организация на предоставянето и образци на исканията.

(2) Информация за административното обслужване се получава от:

- служителите по чл.1, ал.2 и ал.3. лично или на телефон: в РДПБЗН-Разград - 084/660583, в РСПБЗН-Разград - 084/636754, в РСПБЗН- Исперих - 08431/2863 и в РСПБЗН- Кубрат - 08487/2387;

- информационното табло в зоната за административно обслужване в сградата на РДПБЗН/РСПБЗН;

- по електронната поща в РДПБЗН - e-mail “pbzn_razgrad@mvr.bg”;

- по електронната поща в РСПБЗН-Разград - e-mail “rspbzn_razgrad@mvr.bg”;

- по електронната поща в РСПБЗН-Кубрат - e-mail “rspbzn_kubrat@mvr.bg”;

- по електронната поща в РСПБЗН-Исперих - e-mail “rspbzn_isperich@mvr.bg”;

- по електронната поща в РСПБЗН-Лозница - e-mail “rspbzn_loznica@mvr.bg”;

- интернет страницата на РДПБЗН-Разград (www.mvr.bg/razgrad).

(3) При изменения на нормативната уредба информацията за извършваните административни услуги се актуализира в 7-дневен срок в източниците по ал. 2, т. 2 и 3.

Чл. 3. (1) Искания за извършване на административни услуги, жалби, протести, сигнали и предложения се подават чрез деловодството от граждани или организации (заявители).

(2) Документите по ал. 1 се подават писмено или устно. Заявителят избира начина на подаване на документите - на място (в зоната за административно обслужване) или чрез лицензиран пощенски оператор. Предложения и сигнали може да се подават и по електронна поща, както и чрез пощенската кутия в зоната за административно обслужване.

(3) Заявителите на административни услуги контактуват със служител от деловодството.

(4) Служителят от административното звено:

- предоставя на заявителите за попълване необходимите образци на искане за съответната услуга и дава пояснения за попълването им, когато се налага;

- проверява правилното попълване на образеца на искане за съответната услуга, описва и наличието на приложените документи;

- регистрира в автоматизирана информационна система за документооборот (АИСД) постъпилите документи по ал. 1, като поставя на първата страница на документа щемпел за вписване на входящ номер и датата на регистриране;

- предоставя входящ номер на подателя;

- при нужда от консултация изисква експертно мнение от компетентната за услугата структура.

(5) В случаите на устно заявена административна услуга служителът от деловодството изготвя протокол (Приложение), който се подписва от него и от заявителя, регистрира се в АИСД и служителът предоставя на заявителя входящия номер.

(6) Съдържанието на протокола по ал. 5 се определя от образеца на искане за съответната административна услуга. Предоставените от заявителя документи се описват като приложение към протокола.

(7) Гражданите и юридическите лица могат да се представляват по закон и по пълномощие по реда на Гражданския процесуален кодекс или с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа от други граждани или организации. При представяне на копие на пълномощно същото следва да бъде заверено от заявителя с подпис и печат за вярност.

(8) Не се образува производство по искане за административна услуга, заявено чрез пощенски оператор, към което не са посочени имената (лично, бащино и фамилно) и адресът на гражданина или наименованието на юридическото лице, заявител, искането, датата и подписът на заявителя.

Чл. 4. (1) Когато исканата административна услуга не е от компетентността на РДПБЗН/РСПБЗН, искането и приложените към него документи се препращат на компетентния орган в 7-дневен срок, за което заявителят се уведомява с писмо.

Чл. 5. (1) При установяване на нередовност в документите по чл. 3, ал. 1 компетентната за

административната услуга структура изготвя проект на писмо до заявителя за предоставяне в определен срок на допълнителни документи за извършване на услугата.

(2) Допълнителните документи по ал. 1 се предоставят от заявителя в деловодството с писмо, съдържащо входящия номер на искането за извършване на административната услуга и опис на приложените документи. Писмото се регистрира в АИСД.

Чл. 6. (1) Когато в края на обявеното работно време има потребители на административни услуги, работата на деловодството продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след края на работното време.

(2) Служителите от административното звено ползват обедна почивка без прекъсване на административното обслужване.

(3) Началниците на районни служби да осигурят непрекъсваем режим за административно обслужване на гражданите.

Чл. 7. (1) Административното обслужване се извършва в съответствие с изискванията на нормативните актове, дейностите и функциите на РДПБЗН/РСПБЗН.

(2) Административната услуга се извършва в законоустановения срок.

(3) При непредоставяне в срок на документите по чл. 5, ал. 2 производството се прекратява с акт на директора на РДПБЗН/ началника на РСПБЗН, подготвен от компетентната структура по исканата административна услуга.

(4) Административното обслужване завършва с предоставяне на заявителя/подателя на искания акт или мотивиран отказ (освен в случаите по чл. 4 и чл. 7, ал. 3).

(5) Сигналите и предложенията се регистрират в деня на постъпването им и се разглеждат по реда на Глава VIII, дял втори от Административнопроцесуалния кодекс и относимите вътрешноведомствени актове.

Чл. 8. (1) Служителите от компетентното, за извършване на административната услуга звено:

- изчисляват дължимата такса за исканата административна услуга;
- при установяване на нередовности по отношение на внесената такса, изготвят писмото по чл. 5, ал. 1;

- изискват информация от гл. счетоводител в сектор „Административен“ за извършеното плащане на таксата;

- отразяват информацията за дължимата такса и за извършеното плащане, получена от гл. счетоводител в сектор „Административен“ в докладна записка, в която се предлага за подпис изготвеният акт за административната услуга.

- В случай на въведено етапно заплащане на такса и предоставяне от заявителя на документ за внесена такса за издаден акт проверката във звено ФО за извършеното плащане на таксата се извършва от звеното за административно обслужване.

- При установяване на надвнесена такса за извършване на услугата заявителят се уведомява от звеното за административно обслужване за необходимостта да подаде искане за възстановяването на сумата с посочване на банкова сметка.

Чл.9. (1) Издаването на административния акт, създаден в резултат на извършена

административна услуга (уведомително писмо, удостоверение, разрешение и др.), отказът за издаването му и прекратяването на производството се съобщава на заявителя в тридневен срок чрез устно уведомяване по телефон, удостоверение с подпис на служителя от деловодството върху екземпляра от акта за РДПБЗН/РСПБЗН, или чрез писмено съобщение, включително чрез електронна поща или факс, ако са посочени. Ако заявителят не е намерен, информацията за това се прилага към съответната преписка и се отразява в АИСД.

(2) Служителят на административното звено предава издадения акт на заявителя лично след представяне на лична карта и съставяне на опис, съдържащ датата на получаване, личното и фамилното име и подписа на получателя, или чрез лицензиран пощенски оператор на адреса, посочен в искането/ жалбата/ протеста / предложението/ сигнала.

(3) Ако получателят на акта е различен от заявителя, служителят на деловодството изисква представяне на пълномощно от заявителя с нотариална заверка на подписа. Копието на пълномощното следва да е заверено с подпис и печат за вярност. Служителят от деловодството сверява информацията в пълномощното със самоличността на получателя на акта.

(4) При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор издаденият акт се изпраща:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя/подателя, който заплаща цената за пощенската услуга при доставяне на пратката;

- с международна препоръчана пощенска пратка след заплащане на цената за пощенските услуги от заявителя/подателя по обявената на страницата в интернет банкова сметка на РДПБЗН. Цената за пощенската услуга се заплаща от РДПБЗН на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката.

Чл. 10. Съобщаването от РДПБЗН/РСПБЗН по сл. поща или факс за писмото по чл. 5, ал. 1 и за издадения акт по чл. 9, ал. 1 се удостоверява със съответната разпечатка, приложена към преписката.

Чл. 11 (1) Заплащането на административните услуги се извършва по банков път, по сметка на РДПБЗН - Разград: Обединена Българска Банка гр.Разград, IBAN BG79UBBS80023112500110; BIC: UBBS BG SF, Булстат: 129010869 или чрез ПОС терминал в звено ФО в РДПБЗН-Разград, на адрес: гр.Разград, бул."Априлско въстание" № 68Е.

Чл.12.(1) Директорът на РДПБЗН приема предварително записали се граждани всеки вторник с приемно време от 14,00 ч. до 16,00 часа.

(2) Записването за прием се осъществява в деловодството на РДПБЗН и на телефон 084 66 05 83.

(3) Приемното време за граждани на началниците на РСПБЗН е както следва:

- от началник РСПБЗН - Разград - сряда от 14:00 ч. до 16:00 ч.;
- от началник РСПБЗН - Исперих - сряда от 10:00 ч. до 12:00 ч.;
- от началник РСПБЗН - Кубрат - сряда от 09:00 ч. до 11:00 ч.;

- от началник РСРБЗН - Лозница - четвъртък от 10:00 ч. до 12:00 ч.;

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

Чл. 13.(1) Административното обслужване в РДПБЗН/РСРБЗН се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

- при изпълнение на служебните си задължения всеки служител от деловодството носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността и звеното, в което работи;

- служителите от РДПБЗН/РСРБЗН се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;

- в зоната за административно обслужване се осигуряват места за сядане, за попълване на документи и за получаване на необходимата информация; времето за обработване на документи е не повече от 20 минути.

Чл. 14 (1) Ред за осъществяване на административното обслужване на граждани в неравностойно положение (трудноподвижни инвалиди), в РДПБЗН Разград – чрез формиране на мобилни групи, както следва:

- за РДПБЗН - главен експерт ИАД и АО в сектор „Административен“, а при отсъствие системен оператор ИАД и АО в сектор „Административен“;

- за РСРБЗН – Разград (на адрес: гр.Разград, бул. “Априлско въстание”№ 68Е) – системен оператор АО в група ДПК и ПД, а при отсъствие началник на РСРБЗН-Разград или определен с негова заповед служител;

- за РСРБЗН – Разград – началник група ДПК и ПД, а при отсъствие инспектор в група ДПК и ПД;

- за РСРБЗН Кубрат – инспектор ДПК, а при отсъствие началник на РСРБЗН-Кубрат или определен с негова заповед служител;

- за РСРБЗН Исперих- инспектор ДПК, а при отсъствие началник на РСРБЗН-Кубрат или определен с негова заповед служител;

- за РСРБЗН Лозница- млади инспектор в РСРБЗН Лозница, а при отсъствие началник на РСРБЗН Лозница или определен с негова заповед служител;

(2). Редът за обслужване на гражданите в неравностойно положение от мобилните групи да се осъществява на входовете на административните сгради и/или на специално създадените за целта места.

(3) При необходимост от осъществяване на административно обслужване на граждани, дежурните, осъществяващ пропускателен режим в сградата на РДПБЗН Разград и териториалните и звена уведомяват членовете на мобилните групи за извършване на услугата.

Чл. 15. (1) Осъществяването на административните услуги се извършва на базата на вътрешни правила за организация на деловодната дейност и административното обслужване №1078р-161/18.05.2017г.

Чл. 16. (1) В МВР е одобрена Харта на клиента, публикувана на интернет страницата на

ГДПБЗН (www.mvr.bg/razgrad) и поставена на достъпно и видно място в зоната за административно обслужване в РДПБЗН и РСПБЗН.

Чл. 17. (1) На интернет страницата на РДПБЗН-Разград е публикувана анкетна карта с цел проучване удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

(2) Резултатите от попълнените анкетни карти се анализират най-малко веднъж в годишния отчет-анализ за дейността на РДПБЗН.

Чл. 18. (1) Обратната връзка от потребителите на административни услуги се осъществява чрез събиране и докладна записка за попълнените анкетни карти, предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др.

- Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети, кутии за мнения и коментари, създадената и обявена процедура за работа с предложения и сигнали, телефонни линии, електронна поща и др.

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

- Получената информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се анализира и служи за предприемане на действия за подобряване на административното обслужване.