

## **ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА**

### **ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ “ПОЖАРНА БЕЗОПАСНОСТ И ЗАЩИТА НА НАСЕЛЕНИЕТО” - РУСЕ**

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

(2) Административното обслужване на физически и юридически лица във връзка с искания за административни услуги се осъществява в офиса на РДПБЗН - Русе на адрес гр. Русе, бул. “Ген. Скобелев” № 49, ет. 2, от служителите на РДПБЗН - Русе, на които със заповед са възложени дейности по регистрацията на подадените искания, с работно време от понеделник до петък (в работни дни), от 08.30 до 17.00 часа.

(3) В офиса на РДПБЗН - Русе на адрес гр. Русе, бул. “Ген. Скобелев” № 49, ет. 2 е организирана зона за административно обслужване.

Чл. 2. (1) В интернет страницата на РДПБЗН - Русе на адрес <https://www.mvr.bg/ruse>, раздел ОБЩЕСТВЕН РЕД И СИГУРНОСТ / ПОЖАРНА БЕЗОПАСНОСТ И ЗАЩИТА НА НАСЕЛЕНИЕТО / Административни услуги и в Регистъра на административните услуги, поддържан чрез интегрираната информационна система на държавната администрация, се публикува информацията за предоставяните услуги, реда и организацията за предоставянето и образци на исканията.

(2) Информацията за административното обслужване се получава от:

1. Служителите по чл. 1, ал. 2, на телефон: 082/882-502;
2. Информационно табло или папка с информация за предоставяните услуги в зоната за административно обслужване ;
3. Интернет страницата на РДПБЗН - Русе.

(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 в офиса на РДПБЗН - Русе на адрес гр. Русе, бул. “Ген. Скобелев” № 49, ет. 2, на работно място в зоната за административно обслужване 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 във файлета пред зоната за административно обслужване.

(3) Заявителите на административни услуги контактуват със служител на РДПБЗН - Русе.

(4) Служителят:

1. Предоставя на заявителите за попълване необходимите образци на искане за съответната услуга и дава пояснения за попълването им, когато се налага;

2. Проверява правилното попълване на образеца на искане за съответната услуга, описа и наличието на приложените документи;

3. Регистрира постъпилите документи по ал. 1, като поставя на първата страница на документа входящ номер и датата на регистриране;

4. Предоставя входящ номер на подателя;

5. При нужда от консултация изисква експертно мнение от компетентната за услугата структура.

(5) В случаите на устно заявена административна услуга служителят изготвя протокол (Приложение), който се подписва от него и от заявителя, регистрира се деловодно и служителят 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. Когато исканата административна услуга не е от компетентността на РДПБЗН - Русе, 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 документите по ал. 1 се предоставят от заявителя с писмо, съдържащо входящия номер на искането за извършване на административната услуга и опис на приложените документи. Писмото се регистрира деловодно в РДПБЗН - Русе.

Чл. 6. 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.

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

(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 - Русе, подготвен от компетентната структура по исканата административна услуга.

(5) 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).

(6) 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 вътрешноеведомствени актове.

Чл. 8. (1) Служителите от компетентното за услугата звено:

а) Изчисляват дължимата такса за исканата административна услуга;

б) При установяване на нередовности по отношение на внесената такса, изготвят писмо по чл. 5, ал. 1;

в) Изискват информация от главен счетоводител (старши счетоводител) на РДПБЗН - Русе за извършеното плащане на таксата;

г) Отразяват информацията за дължимата такса и за извършеното плащане, получена от главен счетоводител (старши счетоводител) на РДПБЗН - Русе в докладна записка, в която се предлага за подпис изготвеният акт за административната услуга.

(2) В случай на въведено етапно заплащане на такса и предоставяне от заявителя на документ за внесена такса за издаден акт, проверката за извършените плащания на таксите се извършва от служител от компетентното за услугата звено.

(3) При установяване на надвнесена такса за извършване на услугата, заявителят се уведомява от служителя по чл. 1, ал. 2 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 служителя по чл. 1, ал. 2 върху екземпляра от акта за РДПБЗН - Русе, 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, като се отразява деловодно.

(2) Служителят по чл. 1, ал. 2 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 по чл. 1, ал. 2 изисква представяне на пълномощно от заявителя с нотариална заверка на подписа. Копието на пълномощното следва да е заверено с подпис за вярност. Служителят по чл. 1, ал. 2 сверява информацията в пълномощното със самоличността на получателя на акта.

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

1. 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;

2. 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 - Русе. Цената за пощенската услуга се заплаща от РДПБЗН - Русе на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката.

Чл. 10. Съобщаването от РДПБЗН - Русе по ел. 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. Заплащането на административните услуги се извършва по банков път, по сметката на РДПБЗН - Русе № BG 79 UBBS 80023112509810 в ОББ-АД, клон Русе, с банков код /BIC/ UBBS BGSF или ПОС терминал.

Чл. 12. (1) Директорът на РДПБЗН - Русе приема предварително записали се граждани всеки понеделник от 14,00 часа до 16,00 часа.

(2) Записването за прием се осъществява в деловодството на РДПБЗН - Русе - лично или на телефон 082-882226.

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

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

1. При изпълнение на служебните си задължения всеки служител по чл. 1, ал. 2 носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността и звеното, в което работи;

2. Служителите от РДПБЗН - Русе се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;

3. В зоната за административно обслужване се осигуряват места за сядане, за попълване на документи и за получаване на необходимата информация;

4. Времето за обработване на документи е не повече от 20 минути.

Чл. 14. Осъществяването на административните услуги се извършва на базата на вътрешни правила за организация и контрол на движението и отработването на документите.

Чл. 15. В МВР е одобрена Харта на клиента, публикувана на интернет страницата на РДПБЗН - Русе на адрес <https://www.mvr.bg/ruse>, раздел ОБЩЕСТВЕН РЕД И СИГУРНОСТ / ПОЖАРНА БЕЗОПАСНОСТ И ЗАЩИТА НА НАСЕЛЕНИЕТО / Административни услуги и поставена на достъпно и видно място в зоната за административно обслужване.

Чл. 16. (1) На интернет страницата на РДПБЗН - Русе на адрес <https://www.mvr.bg/ruse>, раздел ОБЩЕСТВЕН РЕД И СИГУРНОСТ / ПОЖАРНА БЕЗОПАСНОСТ И ЗАЩИТА НА НАСЕЛЕНИЕТО / Административни услуги е публикувана анкетна карта, с цел проучване удовлетвореността на потребителите на административни услуги в ГДПБЗН - МВР.

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

Чл. 17. (1) Обратната връзка от потребителите на административни услуги се осъществява чрез събиране и анализ на попълнените анкетни карти, предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др.

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

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

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

**МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ**  
**ГЛАВНА ДИРЕКЦИЯ "ПОЖАРНА БЕЗОПАСНОСТ И ЗАЩИТА НА НАСЕЛЕНИЕТО"**  
**РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ "ПОЖАРНА БЕЗОПАСНОСТ И ЗАЩИТА НА**  
**НАСЕЛЕНИЕТО" - РУСЕ**

---

**ПРОТОКОЛ**

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

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 акт да бъде получен:**

- Лично от звеното за административно обслужване;
- 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;
- Като международна препоръчана пощенска пратка.

Длъжностно лице: .....  
(подпис)

Заявител: .....  
(подпис)