

МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ

ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ НА МВР - БУРГАС

ОРГАНИЗАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ НА ГРАЖДАНИТЕ И ЮРИДИЧЕСКИТЕ ЛИЦА В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ НА МВР - БУРГАС

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1. (1) Организационно-технологичните правила за организацията на административно обслужване на гражданите и юридическите лица в Областна дирекция на МВР - гр. Бургас (ОДМВР-Бургас) и нейните структурни звена уреждат:

1. организацията и последователността на извършваните от звената за административно обслужване дейности;
2. реда за регистрация на подадените заявления/искания за предоставяне на административни услуги, жалби, протести, сигнали и предложения;
3. прилаганите методи за обратна връзка и организацията за проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;
4. работния график на служителите, извършващи дейности по административно обслужване;
5. контрола на административното обслужване в ОДМВР-Бургас.

(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 тези Организационно–технологични правила въпроси се прилагат Вътрешните правила за административно обслужване на гражданите и юридическите лица в МВР, утвърдени с МЗ № 8121з-760/23.07.2020г.

Чл.2. (1) Административното обслужване се осъществява при спазване на следните общи принципи:

1. равнопоставено отношение към всички потребители;
2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
3. създаване и популяризиране на стандарти на качество на административното обслужване;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
5. проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите веднъж годишно;
6. осигуряване на различни форми и начини на заявяване на административни услуги;
7. служебно събиране на информация и доказателствени средства;
8. осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

(2) Предоставянето на електронни административни услуги се извършва в съответствие със Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, приета с Постановление №3 на Министерския съвет от 09.01.2017 г., при спазване на следните принципи:

1. намаляване на административната тежест на гражданите и бизнеса чрез предоставяне на възможности за заявяване и получаване на административни услуги по електронен път;
2. осигуряване на автоматизиран и непрекъснат процес по заявяване и заплащане на предоставяните електронни административни услуги;
3. предоставяне на широк набор от доказали качеството си съвременни технически средства и технологии за подписване на електронни документи, което води до подобряване на сигурността на предлаганите услуги;
4. активно използване на възможността за еднократно събиране на данни чрез извличането им от съответните първични регистри.

Чл.3. В ОДМВР-Бургас се създава организация за изследване и оповестяване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

Чл.4. При осъществяване на административното обслужване ОДМВР-Бургас се ръководи и използва добрите практики, посочени в годишните доклади за състоянието на администрацията по чл. 62, ал. 2 от Закона за администрацията.

Чл.5. Административните услуги, предоставяни от структурите на ОДМВР-Бургас, вписани в Регистъра на услугите и режимите, чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА), са публикувани в раздел „Административни услуги“ на интернет страницата на ОДМВР-Бургас: www.mvr.bg/burgas.

Чл.6. При осъществяване на административното обслужване структурите на ОДМВР-Бургас осигуряват задължителната информация по чл. 16 от Наредбата за административното обслужване, приета с Постановление № 246 на Министерския съвет от 2006 г. (обнародвана в ДВ, бр. 78 от 2006 г.).

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.7.(1) Организацията на дейността за административно обслужване в ОДМВР-Бургас се осъществява от началниците на: отдел „Административен“, отдел „Охранителна полиция“, сектор „Пътна полиция“, сектор „Миграция“, сектор „Български документи за самоличност“ и районните управления към ОДМВР-Бургас, съобразно функционалната им компетентност.

- (2) Ръководителите на структури по ал. 1 отговарят за:
 1. разпределението на дейностите и задачите по извършването на всяка конкретна дейност.
 2. създават организация за осигуряване на необходимата информация за административното обслужване на съответната структура;
 3. отговарят за обучението на служителите, извършващи дейност по административно обслужване;

4. извършват периодичен анализ за необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови плащания, информирането и насърчаването на потребителите за използването им и за извършването на контрол на тези дейности.

Чл.8. (1) Работният график на служителите, осъществяващи дейности по административно обслужване, се утвърждава от съответните ръководители на структури.

(2) При необходимост ръководителят по ал. 1 може да променя утвърдения работен график, за което своевременно уведомява служителите.

Чл.9. При служебна необходимост и с цел осъществяване на качествено административно обслужване ръководителите на структури могат временно да пренасочват определени от тях служители в рамките на съответната структура.

Чл.10. Служителите в Звената за административно обслужване извършват дейности по административно обслужване на гражданите и юридическите лица с оглед функционалната им компетентност, като:

1. отговарят на запитвания и предоставят информация за административните услуги и насочват въпросите до звената в съответната структура, както и към други административни органи, когато въпросите са от тяхна компетентност;

2. разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за извършване на административната услуга, жалбата, протеста, сигнала или предложението, съгласно установения в нормативните актове ред;

3. разясняват начина на плащане, като насърчават плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС в случаите на осигурена възможност за картови плащания;

4. приемат и регистрират заявления/искания за предоставяне на административни услуги, жалби и протести, сигнали и предложения;

5. проверяват пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за предоставяне на административна услуга;

6. насочват по компетентност подадените заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения;

7. предоставят информация за хода на работата по преписката;

8. предоставят информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване;

9. предоставят по установения ред исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;

10. осъществяват контакт със звената, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, и по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;

11. изпълняват функциите на посредник при заявяване, заплащане и получаване на електронни административни услуги по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги;

12. приемат и регистрират заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения, подадени по надлежния ред от физически и/или юридически лица.

Чл.11. Организацията на работата с предложения и сигнали се извършва в съответствие с Административнопроцесуалния кодекс, Правилата за организацията на работата в МВР с предложенията и сигналите, утвърдени от министъра на вътрешните работи и Правилата за организацията на работа с предложенията и сигналите в ОДМВР-Бургас.

Чл.12.Предоставянето на достъп до обществена информация се извършва в съответствие със Закона за достъп до обществена информация (ЗДОИ), Вътрешните правила за организацията на работата в МВР по постъпили заявления по ЗДОИ, утвърдени от министъра на вътрешните работи правила и Правилата за организацията на работа в ОДМВР-Бургас по постъпили заявления за достъп до обществена информация.

Чл.13. Обработването на лични данни се извършва в съответствие със Закона за защита на личните данни и утвърдените от министъра на вътрешните работи правила.

Чл.14. Срокът за обработване и отговор на запитвания от общ характер, които информират и консултират потребителите по въпроси от общ характер, е до 5 работни дни, ако запитванията са постъпили по пощата или по електронната поща; веднага, или не по-късно от 20 минути, ако запитванията са устни, постъпили са на място, по телефон или чрез друг осигурен от съответната структура онлайн комуникационен канал.

Чл.15. (1) Заявления/искания, жалби, протести, предложения и сигнали, отправени устно, се отразяват в двустранно подписан протокол (Приложение №1), който се попълва от приемащия служител.

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

Чл.16. (1) Заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, сигнали, предложения и жалби се подават в звената за административно обслужване.

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

(3) 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.

КОНТРОЛ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 17. Контролната дейност във връзка с предоставянето на административни услуги обхваща извършването на проверки за точното спазване на определените срокове, резултати и качество на административното обслужване.

Чл. 18. (1) Дейността по контрол се осъществява от:

1. главния секретар;
2. административния секретар;
3. директора на ОДМВР-Бургас;
4. началниците на: отдел „Административен“, отдел „Охранителна полиция“, сектор „Пътна полиция“, сектор „Миграция“, сектор „Български документи за самоличност“ и районните управления към ОДМВР-Бургас.

(2) Контрол може да се осъществява и от страна на потребителите на административни услуги, чрез извършването на справки за движението на преписките лично в звената за административно обслужване, както и чрез подаване на жалба относно качеството на административното обслужване.

(3) Сроковете за предоставяне на съответната административна услуга се определят от съответния нормативен акт.

(4) Сроковете за предоставянето на административни услуги се изчисляват съобразно Административнопроцесуалния кодекс, освен ако в друг нормативен акт не е установен различен срок.

(5) При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи предоставянето на административни услуги в срок, когато той не е нормативно определен, същият може да бъде удължен, като това се отразява в Автоматизираната информационна система „Документооборот“.

Чл. 19. (1) Директорът на ОДМВР-Бургас или определени от него лица упражняват контрол по повод административното обслужване и спазване на нормативните актове.

(2) Контролът на административното обслужване се извършва: периодично, планово и внезапно.

(3) Контролът на административното обслужване се извършва съобразно и в съответствие с нормативните актове, методологии и указания на Министерския съвет.

ОЦЕНКА НА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ И ОБРАТНА ВРЪЗКА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл. 20. Административното обслужване в ОДМВР-Бургас се осъществява при спазване на общи и собствени стандарти за качество, посочени в Хартата на клиента и приложението към нея.

Чл. 21. В Министерството на вътрешните работи се утвърждава обща Харта на клиента, задължителна за всички структури.

(2) В ОДМВР-Бургас към общата Харта на клиента по ал. 1 е утвърдено приложение, в което са посочени собствени стандарти и е добавена информация, съобразена със спецификата на дейността и територията.

Чл. 22. (1) Обратната връзка при оценка на качеството на административното обслужване в ОДМВР-Бургас се осъществява чрез следните методи:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. кутии за мнения и препоръки, благодарствени писма;
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации.

Чл. 23. В ОДМВР-Бургас е създадена организация за:

1. периодично изследване и анализиране на резултатите от обратната връзка от потребителите и изготвяне на годишен доклад за удовлетвореността на потребителите;
2. планиране и прилагане на мерки за подобряване на качеството на административно обслужване с цел повишаване удовлетвореността на потребителите.

Чл. 24. Ежегодно ОДМВР-Бургас изготвя доклад за удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на интернет страницата на ОДМВР-Бургас.

Чл. 25. Информационните и комуникационни канали се оповестяват и актуализират периодично на интернет страниците на министерството и на ОДМВР-Бургас, на информационните табла в помещенията за осъществяване на административни услуги или по друг подходящ начин.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Организационно-технологичните правила за организацията на административно обслужване на гражданите и юридическите лица в ОДМВР-Бургас се издават на основание т. 4.1. от заповед № 8121з-760/23.07.2020 г. на министъра на вътрешните работи за утвърждаване на Вътрешни правила за организацията на административното обслужване на гражданите и юридическите лица в МВР и Харта на клиента.

§2. Изменения и допълнения на Организационно-технологичните правила за организацията на административно обслужване на гражданите и юридическите лица в ОДМВР-Бургас се извършват по реда на приемането им.