



ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ „ПОЖАРНА БЕЗОПАСНОСТ И ЗАЩИТА НА НАСЕЛЕНИЕТО” - СЛИВЕН

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

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

(2) Административното обслужване на физическите и юридическите лица в РДПБЗН-Сливен се организира и осъществява в служебните помещения в сградите на териториалните звена на РДПБЗН-Сливен на следните адреси:

- РДПБЗН-Сливен и РСПБЗН-Сливен на адрес: гр. Сливен, ул. „Г. С. Раковски“ № 22а, телефон 044/644 336;

- РСПБЗН- Нова Загора на адрес: гр. Нова Загора, ул. „Петър Бакалов“ № 3, телефон 0457/62 640;

- РСПБЗН- Котел на адрес: гр. Котел, кв. „Промислена зона“ №1, телефон 0453/42 445;

- РСПБЗН-Твърдица на адрес: гр. Твърдица, ул. „Княз Борис I“ № 72а, телефон 0454/42 404.

Чл. 2. (1) В официалната интернет страница на ОДМВР-Сливен, в раздел „Обществен ред и сигурност“, рубрика „Административно обслужване“ на РДПБЗН-Сливен се публикува информация за реда и организацията на предоставяните услуги и образци на исканията.

(2) Информация за предоставяните услуги се получава от:

1. На телефоните, посочени в чл.1, ал. 2;

2. Информационните табла, поставени в служебните помещения в сградите на териториалните звена;

3. В официалната интернет страница на ОДМВР-Сливен, в раздел „Обществен ред и сигурност“, рубрика „Административно обслужване“ на РДПБЗН-Сливен;

4. Административния регистър, поддържан чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация.

(3) При изменения на нормативната уредба информация за извършваните административни услуги се актуализира в 7-дневен в източниците по ал. 2, т. 2, 3 и 4.

Чл. 3. (1) Исканията за извършване на административни услуги, жалби, сигнали и предложения от граждани или организации се подават писмено или устно, като заявителя избира начина на подаване на документите.

(2) Предложенията и сигналите могат да се предават чрез Системата за сигурно електронно връчване, както и чрез пощенските кутии, разположени в служебните помещения на сградите по чл. 1, ал. 2.

(3) Искания за административни услуги могат да се подават също и чрез Портала за електронни административни услуги на МВР, в случай че за електронната услуга е осигурена такава възможност.

(4) Служителите, осъществяващи административно обслужване:

1. Предоставят информация за извършваните административни услуги, издаваните актове и отговарят на запитвания от общ характер в срок до 5 работни дни, ако запитванията са постъпили по пощата или електронната поща и не по-късно от 20 минути, ако запитванията са устни, постъпили са на място, по телефон, или има друг осигурен от структурата онлайн комуникационен канал;

2. Предоставят на заявителите за попълване необходимите образци на искане за съответната услуга и дават пояснения за попълването, ако е необходимо;

3. Проверяват правилното попълване на образца на искане за съответната услуга, както и наличието на приложените документи;

4. Регистрират в автоматизираната информационна система за документооборот (АИСД) постъпилите документи и предоставят входящия номер на заявителя;

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

6. Разяснява начина за плащане.

(5) В случаите на устно заявена услуга, служителите осъществяващи административно обслужване, изготвят протокол, който се подписва от служителя, изготвил протокола и от заявителя, регистрира документа в АИСД и предоставя входящия номер на заявителя.

(6) Съдържанието на протокола по ал. 5 се определя от образца 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.

(8) Не се образува производство по искане за административна услуга, заявено чрез пощенски оператор, към което не са посочени имената (име, презиме и фамилия), както и адрес на гражданина или наименование на юридическото лице, заявител, искането, датата и подписа на заявителя.

Чл. 4. Когато исканата административна услуга не е от компетентността на РДПБЗН, искането и приложените към него документи се препращат на компетентния орган в 7-дневен срок, за което заявителя 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 с ново писмо, съдържащо входящия номер на искането за извършване на административна услуга и опис на приложените документи. Писмото се регистрира в АИСД.

Чл. 6. (1) В случаите, когато в края на обявеното работно време, в служебното помещение има потребители на административни услуги, работата на съответните служители продължава до

приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след края на работното време.

(2) Служителите, осъществяващи административно обслужване, ползват обедна почивка без прекъсване дейността по административното обслужване.

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

(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.

(4) Административното обслужване завършва с предоставяне на искания акт от заявителя 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 услугата звено:

а) изчисляват дължимата такса за исканата административна услуга;

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

в) изискват информация от финансово осигуряване за извършено плащане на таксата;

г) отразяват информацията за извършеното плащане в приложеното искане за извършване на административна услуга.

(2) При установяване на надвнесена такса за извършване на услугата, заявителя се уведомява за необходимостта да подаде искане за възстановяване на сумата и посочване на банкова сметка.

Чл. 9. Проектът на изготвения административен акт се съгласува в йерархична последователност от ръководителите на служителя, изготвил документа. Реквизитът за съгласуване се оформя в съответствие с Вътрешните правила за организацията на документооборота в МВР, утвърдени със заповед на министъра на вътрешните работи.

Чл. 10. Не се допуска изготвянето и издаването на административен акт от един и същи служител, освен когато издаването му е от компетентност на този служител и липсва възможност за изготвянето му от друг служител.

Чл. 11. (1) Издаването на административния акт, създаден в резултат на извършена административна услуга (удостоверение, разрешение и др.), отказът за издаването му и прекратяването на производството се съобщава на заявителя в тридневен срок по телефона, като това се отразява на екземпляра, който остава в РДПБЗН/РСПБЗН, или чрез писмено съобщение, включително електронна поща или факс, ако са посочени. Ако заявителя не е намерен, информацията за това се прилага към съответната преписка и се отразява в АИСД.

(2) Служителите, осъществяващи административно обслужване, предават изготвения акт лично или по начин, посочен от заявителя в искането/жалбата/протеста/предложението/сигнала.

(3) Ако получателя на акта е различен от заявителя, се изисква представяне на пълномощно от заявителя с нотариална заверка на подписа.

(4) При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор, издадения акт се

изпраща като вътрешна препоръчана пощенска пратка и като вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя/подателя, който заплаща цената на пощенската услуга при доставяне на пратката.

Чл. 12. Изпратените съобщения от страна на РДПБЗН по електронна поща или факс за писмото по чл. 5, ал. 1 и издадения административен акт по чл. 11, ал. 1 се удостоверява с разпечатка, приложена към преписката.

Чл. 13. Заплащането на административните услуги се извършва по банков път по сметката на РДПБЗН: BG69UBBS80023112515810; BIC: UBBSBGSF; Булстат: 129010890

Чл. 14. Административното обслужване в РДПБЗН се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. При изпълнение на служебните си задължения служители носят отличителен знак със снимка, имената, длъжността и звеното, където работят.

2. Служителите се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонен разговор.

3. В служебните помещения 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. 15. (1) В МВР е утвърдена Харта на клиента, която е публикувана на официалната интернет страница на ОДМВР-Сливен, в раздел „Обществен ред и сигурност“, рубрика „Административно обслужване“ на РДПБЗН-Сливен и е поставена на достъпно и видно място в служебните помещения.

(2) На местата по чл. 1 към Хартата на клиента е поставено приложение с информация, специфична за структурата и са посочени собствени стандарти за качество.

Чл. 16. (1) На интернет страница на ОДМВР-Сливен, в раздел „Обществен ред и сигурност“, рубрика „Административно обслужване“ на РДПБЗН-Сливен са публикувани анкетни карти с цел проучване удовлетвореността на потребителите на административни услуги. Анкетни карти са поставени и в служебните помещения на структурите на РДПБЗН.

(2) Резултатите от попълнените анкетни карти се анализират най малко веднъж в годишния доклад за проучване и измерване на удовлетвореността от предоставяните административни услуги. Същият се публикува в интернет страница на ОДМВР-Сливен, в раздел „Обществен ред и сигурност“, рубрика „Административно обслужване“ на РДПБЗН-Сливен.

Чл. 17. (1) Обратната връзка от потребителите на административни услуги се осъществява чрез извършване на анкетни проучвания, наблюдения по метода „таен клиент“, провеждане на консултации със служителите, анализ на медийни публикации и на постъпилите сигнали, предложения, жалби и похвали.

(2) 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, електронни пощи и др.

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