



Утвърдени със заповед № 833з-483/28.07.2025 г.

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

за организацията на административното обслужване в
Регионална дирекция „Пожарна безопасност и защита на населението” – Варна

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

(2) Административното обслужване на физическите и юридическите лица във връзка с искания за административни услуги се осъществява с работно време от понеделник до петък от 08,30 до 17,30 часа от служителите в сградата на РДПБЗН – Варна на адрес: гр. Варна, ПК 9009, бул. "Сливница" № 159, и в районните служби, находящи се на адрес:

1. Гр. Варна, ПК 9009, бул. "Сливница" № 159, Първа РСПБЗН – Варна;
2. Гр. Варна, ПК 9003, кв. Аспарухово, ул. „Първа май“ № 46 – Втора РСПБЗН – Варна;
3. Гр. Варна, ПК 9009, бул. "Сливница" № 159, Трета РСПБЗН – Варна;
4. Гр. Девня, ПК 9160, кв. „Повеляново”, Промислена зона – юг - РСПБЗН – Девня;
5. Гр. Провадия, ПК 9200, ул. „Патриарх Евтимий“ № 1 – РСПБЗН – Провадия;
6. Гр. Долни чифлик, ПК 9120, ул. „Армейска“ № 19 – РСПБЗН – Долни чифлик;
7. Гр. Вълчи дол, ПК 9280, ул. „Ал. Стамболийски” № 44А – РСПБЗН – Вълчи дол;
8. Гр. Дългопол, ПК 9250, ул. „Георги Димитров” № 4 – РСПБЗН – Дългопол.

(3) Входното фоайе на сградата на РДПБЗН - Варна и определените от началниците на РСПБЗН помещения са центрове за административно обслужване.

Чл. 2. (1) В подрубика „Административни услуги“ на РДПБЗН – Варна на интернет страницата на ОДМВР - Варна 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 лично или на телефони:
 - а) 052 553738 – РДПБЗН – Варна;
 - б) 052 553722 – Първа РСПБЗН – Варна;
 - в) 052 652571 – Втора РСПБЗН – Варна;
 - г) 052 652760 – Трета РСПБЗН – Варна;
 - д) 0519 92323 – РСПБЗН – Девня;
 - е) 0518 43155 – РСПБЗН – Провадия;
 - ж) 05142 2352 – РСПБЗН – Долни чифлик;
 - з) 05131 2242 – РСПБЗН – Вълчи дол;
 - и) 0517 22180 – РСПБЗН – Дългопол.
2. Информационните табла в центровете за административно обслужване в сградите на РДПБЗН – Варна и РСПБЗН към нея;
3. В подрубика „Административни услуги” на РДПБЗН - Варна на интернет страницата на ОДМВР – Варна;

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

(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 от граждани или организации (заявители) се подават чрез служителите в центровете за административно обслужване.

(2) Документите по ал. 1 се подават писмено или устно. Заявителят избира начина на подаване на документите – на място (в Центъра за административно обслужване) или чрез лицензиран пощенски оператор.

(3) Предложения и сигнали може да се подават и по електронна поща, чрез Системата за сигурно електронно връчване, както и чрез пощенските кутии на входа на сградите по чл. 1, ал. 2.

(4) Искания за извършване на административни услуги може да се подават и чрез Портала за електронни административни услуги на МВР, в случай че за съответната услуга е осигурена такава възможност.

(5) Заявителите на административни услуги контактуват със служител, осъществяващ административно обслужване от РДПБЗН – Варна или РСПБЗН.

(6) Служителят, осъществяващ административно обслужване:

1. Контактува с потребителите като дава информация за извършваните услуги, издаваните актове и отговаря на запитвания от общ характер в срок до пет работни дни, ако запитванията са постъпили по пощата или по електронната поща, и не по-късно от 20 минути, ако запитванията са устни, постъпили на място или по телефон;

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

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

4. 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;

5. Предоставя входящ номер на подателя;

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

7. Разяснява начина на плащане, като насърчава картовото плащане с платежна карта чрез терминално устройство ПОС.

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

(8) Съдържанието на протокола по ал. 7 се определя от образца на искане за съответната административна услуга. Предоставените от заявителя документи се описват като приложение към протокола.

(9) 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.

(10) 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 – Варна или РСПБЗН към нея, 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 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 центровете за административно обслужване 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 служителите в центровете за административно обслужване продължава до приключване на обслужването им, 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 – Варна и РСПБЗН към нея.

(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 – Варна или на началника на съответната 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 административната услуга структурно звено:

1. Изчисляват дължимата такса за исканата административната услуга;
2. При установяване на нередовности по отношение на внесената такса, изготвят писмото по чл. 5, ал. 1;
3. Изискват информация от главния счетоводител или старши счетоводителя от сектор „Административен“ към РДПБЗН – Варна за извършеното плащане на таксата;
4. Отразяват информацията за извършеното плащане в искането, като удостоверяват това с име и фамилия, и с подпис в искането.

(2) При установяване на надвнесена такса за извършване на услугата, заявителят се уведомява от служителя в Центъра за административно обслужване за необходимостта от подаване на искане за възстановяването на сумата с посочване на банкова сметка.

Чл. 9. Изготвеният административен акт се съгласува в йерархична последователност от ръководителите на служителя, изготвил документа. Реквизитът за съгласуване се оформя в съответствие с Вътрешните правила за организация на документооборота в Министерството на вътрешните работи, утвърдени от 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, отказът за издаването му и прекратяването на производството се съобщава на заявителя в тридневен срок чрез устно уведомяване по телефон, удостоверено с подпис на служителя от Центъра за административно обслужване върху екземпляра от акта за РДПБЗН – Варна или РСПБЗН, или чрез писмено съобщение, включително чрез електронна поща или факс, ако са посочени. Ако заявителят не е намерен, информацията за това се отразява в съответната преписка.

(2) Служителят от Центъра за административно обслужване предава издадения акт на заявителя лично, след представяне на лична карта, като се записват личното и фамилното име, подписа на получателя и датата на получаване върху първоначалния документ, с който се изисква издаването на съответния акт, или чрез лицензиран пощенски оператор на адреса, посочен в искането/жалбата/протеста/предложението/сигнала.

(3) Ако получателят на акта е различен от заявителя, служителят от Центъра за административно обслужване 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 Центъра за административно обслужване 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 - Варна. Цената за пощенската услуга се заплаща от РДПБЗН - Варна на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката.

Чл. 12. Съобщаването от РДПБЗН – Варна или съответната РСПБЗН по електронна поща или факс за писмото по чл. 5, ал. 1, и за издадения акт по чл. 11, ал. 1, се удостоверява със съответната разпечатка, приложена към преписката.

Чл. 13. Заплащането на административните услуги се извършва на ПОС терминал в РДПБЗН – Варна и Първа РСПБЗН – Варна, или по банков път по сметката на РДПБЗН - Варна: Банка ДСК, IBAN BG26STSA93003106881201, BIC STSABGSF.

Чл. 14. Административното обслужване в РДПБЗН – Варна и РСПБЗН към нея се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. При изпълнение на служебните си задължения всеки служител от Центъра за административно обслужване носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността и структурното звено, в което работи;

2. Служителите от РДПБЗН – Варна и РСПБЗН към нея се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;

3. В центровете 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. 15. В МВР е утвърдена Харта на клиента, с приложение на РДПБЗН – Варна към нея, публикувана в поддубликата „Административни услуги“ на РДПБЗН – Варна на интернет страницата на ОДМВР - Варна и поставена на достъпно и видно място в центровете за административно обслужване в РДПБЗН – Варна и РСПБЗН към нея.

Чл. 16. (1) В поддубликата „Административни услуги“ на РДПБЗН – Варна на интернет страницата на ОДМВР - Варна е публикувана утвърдената анкетна карта за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в структурите на МВР, като е поставена за попълване и в центровете за административно обслужване в РДПБЗН – Варна и РСПБЗН към нея.

(2) Резултатите от попълнените анкетни карти се анализират най-малко веднъж годишно.

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

(2) Получената информация от обратната връзка от потребителите на административни услуги 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” - ВАРНА

Рег. №, екз. №

.....20..... г.

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 документ да бъде получен:
☐ Лично от деловодството;
☐ Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:.....
..... 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. Актът да бъде изпратен:
☐ като вътрешна препоръчана пощенска пратка;
☐ като вътрешна куриерска пратка;
☐ като международна препоръчана пощенска пратка.

Длъжностно лице:
(подпис)

Заявител:
(подпис)