

ПРАВИЛА

за организация на административно обслужване в Регионална дирекция „Пожарна безопасност и защита на населението“- Враца

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

(2) Административното обслужване на физически и юридически лица, във връзка с искания за административни услуги се осъществява в сградата на РДПБЗН-Враца, бул. “Втори юни“ № 58 , с работно време от понеделник до петък от 08,30 до 17,30 часа, без прекъсване.

(3) Входното фоайе на сградата по ал.2 е Център за административно обслужване на РДПБЗН-Враца. Функционирането на Центъра за административно обслужване се осигурява от служителите на сектор “Административен“ при РДПБЗН-Враца.

Чл. 2. (1) На интернет страницата на ОД на МВР Враца, раздел „Пожарна безопасност и защита на населението“, подраздел „Административно обслужване“ и в Регистъра на административните услуги, поддържан чрез Интегрирана 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. 3 лично или на телефон: 092/692-580;
2. информационно табло в Центъра за административно обслужване в сградата на РДПБЗН Враца;
3. интернет страницата на ОД на МВР Враца раздел „Административно обслужване“
4. Административния регистър, поддържан чрез Интегрирана информационна система на държавната администрация (iisda.government.bg)

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

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

(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 пощенска кутия в зоната за административно обслужване.

(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 от Звеното за административно обслужване /деловодството/.

(6) Служителят от Звеното за административно обслужване /деловодството/:

1. контактува с потребителите като дава информация за извършваните услуги, издаваните актове и отговаря на запитвания от общ характер в срок до 5 работни дни, ако запитванията са постъпили по пощата и по електронната поща и не по-късно от 20 минути, ако

запитванията са устни, постъпили са на място, по телефон или, ако има друг осигурен от структурата онлайн комуникационен канал;

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, опис 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 терминални устройства ПОС;

(7) В случаите на устно заявена административна услуга, служителят от Звеното за административно обслужване/деловодството/ изготвя протокол (Приложение), който се подписва от него и от заявителя, регистрира се в АИСД и служителят 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 Враца, 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 в Звеното за административно обслужване/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 Звеното за административно обслужване/деловодството/ продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след края на работното време.

(2) Служителите от Звеното за административно обслужване/деловодството/ ползват обедна почивка без прекъсване на административното обслужване.

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

(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 Враца, 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 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 гл. счетоводител за извършеното плащане на таксата;
- г) отразяват информацията за дължимата такса и за извършеното плащане, получена от главния счетоводител, 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 извършеното плащане на таксата се извършва от звеното за административно обслужване.

(3) 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) 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 организация на документооборота в Министерство на вътрешните работи, 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 чрез устно уведомяване по телефон, удостоверение с подпис на служителя от Звеното за административно обслужване/деловодството/ върху екземпляра от акта за РДПБЗН, 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 от Звеното за административно обслужване/деловодството/ 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 от Звеното за административно обслужване/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 Звеното за административно обслужване /деловодството/ 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-Враца. Цената на пощенската услуга се заплаща от РДПБЗН-Враца на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката.

Чл. 12. Съобщаването от РДПБЗН-Враца по ел.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 по банков път по сметката на РДПБЗН Враца: ОББ АД клон Враца IBAN BG07UBBS80023112504510; BIC:UBBSBGSF ; Булстат: 129010755 или ПОС терминал.

Чл. 14. (1) Административното обслужване в РДПБЗН Враца се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. 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;

2. служителите от РДПБЗН Враца 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. 15. (1) В МВР е одобрена Хартата на клиента, публикувана на интернет страницата на ГДПБЗН (www.mvr.bg/gdpbzn) и поставена на достъпно и видно място в зоната за административното обслужване.

(2) На местата по ал.1, към Хартата на клиента, в РДПБЗН-Враца е поставено приложение утвърдено от директора на РДПБЗН-Враца. В приложението са посочени собствени стандарти и информация съобразена със спецификата на дейността и района на действие на дирекцията.

Чл. 16. (1) На интернет страницата на ОД МВР Враца се публикува 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 Враца.

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, телефони линии, електронна поща 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.

МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ

ГЛАВНА ДИРЕКЦИЯ „ПОЖАРНА БЕЗОПАСНОСТ И ЗАЩИТА НА НАСЕЛЕНИЕТО”

РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ „ПОЖАРНА БЕЗОПАСНОСТ И ЗАЩИТА НА НАСЕЛЕНИЕТО” - ВРАЦА

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 акт да бъде получен:

☐ Лично от деловодството;

☐ 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. Актът да бъде изпратен:

☐ като вътрешна препоръчана пощенска пратка;

☐ като вътрешна куриерска пратка;

☐ като международна препоръчана пощенска пратка.

Длъжностно лице:

(подпис)

Заявител:

(подпис)