

МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ

ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ НА МВР-ЯМБОЛ

ОРГАНИЗАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ НА ГРАЖДАНЕТЕ И ЮРИДИЧЕСКИТЕ ЛИЦА В ОДМВР - ЯМБОЛ

Организационно-технологичните правила (Правилата) се издават на основание т. 4.1 от заповед рег. № 8121з-760/23.07.2020 г., изменена със заповед рег. № 8121з-1396/23.12.2020 г., изменена и допълнена със заповед № 8121з-635/16.05.2022 г. на министъра на вътрешните работи, относно утвърждаване на Вътрешни правила за организацията на административното обслужване на гражданите и юридическите лица в Министерството на вътрешните работи (ВПМВР) и Харта на клиента.

ГЛАВА ПЪРВА ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. (1) Правилата уреждат:

1. организацията и взаимодействието на звената, в които се осъществява административно обслужване при ОДМВР-Ямбол и последователността на извършваните от тях дейности;
2. реда за регистрация на получените 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. повишаването на квалификацията на служителите, работещи по линия на административното обслужване;
5. контрола на административното обслужване в ОДМВР - Ямбол.

(2) Правилата имат за цел да повишат качеството на административното обслужване в ОДМВР-Ямбол и да улеснят потребителите на административни услуги при получаване на информация относно извършването им.

(3) Правилата се прилагат, доколкото в закон или подзаконов нормативен акт не е предвидено друго.

Чл. 2. Административното обслужване в ОДМВР-Ямбол се осъществява при спазването на общите принципи, заложи в чл. 2, ал. 1 и ал. 2 от ВПМВР.

ГЛАВА ВТОРА

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОДМВР-ЯМБОЛ

Раздел I

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ СТРУКТУРНИТЕ ЗВЕНА В ОДМВР-ЯМБОЛ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 3. Сектор „Координация, административно и правно обслужване и човешки ресурси“:

1. координира структурните звена в ОДМВР-Ямбол, предоставящи административни услуги по повод изготвянето на годишни доклади за оценка на удовлетвореността на потребителите;

2. изготвя годишния доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, въз основа на информацията от докладите по т.1 и организира публикуването му на интернет страницата на ОДМВР-Ямбол в срок до 30 април на текущата година;

3. координира структурните звена в ОДМВР-Ямбол, предоставящи административни услуги по повод предоставянето на информацията, необходима за изготвянето на Годишния доклад за състоянието на администрацията, изготвян от администрацията на Министерски съвет;

4. координира изготвянето на периодични справки за организацията на административното обслужване и изпълнението на стандартите за качество и разпоредбите на Наредбата за административно обслужване, в указаните от Административния секретар на МВР срокове;

5. подпомага дейността на ДЧР по извършването на периодични анализи на необходимостта от провеждане на обучения за подобряване ефективността на служителите, осъществяващи административно обслужване;

6. участва в изготвянето и съгласуването на заповеди, разпоредителни, уведомителни писма, свързани с административното обслужване.

Чл. 4. Сектор „Управление на собствеността и социални дейности“ организира и отговаря за материално-техническото осигуряване на звената за административно обслужване, в рамките на осигурените финансови средства;

Чл. 5. Сектор „Финансово осигуряване“:

1. подпомага звената за административно обслужване при оценка необходимостта и ефективността от прилагане на картови разплащания и прилагането на други методи за плащане;

2. подпомага ДПУБ-МВР при изпълнение на задачите по чл. 8 от ВПМВР.

Чл. 6. Началниците на РУ-Ямбол, РУ-Елхово, РУ-Тунджа и РУ-Стралджа, на сектор „Пътна полиция“, на сектор „Български документи за самоличност“ и на група „Миграция“:

1. организират, контролират и отговарят за административното обслужване по направление на дейност;

2. изготвят докладите и информацията по чл. 3, т. 1 и т. 3 и справките по т. 4, като отговарят за коректността на данните, планират и предлагат мерки за подобряване качеството на административното обслужване.

Раздел II

ОРГАНИЗАЦИЯ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ НА ЗВЕНАТА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В ОДМВР-ЯМБОЛ И ПОСЛЕДОВАТЕЛНОСТ НА ИЗВЪРШВАНИТЕ ОТ ТЯХ ДЕЙНОСТИ

Чл. 7. Дейностите по административно обслужване се извършват от служители на звената, предоставящи административни услуги в ОДМВР-Ямбол – сектор „Пътна полиция“, сектор „Български документи за самоличност“, група „Миграция“ и Районните управления за услугите по направления „Контрол на общоопасните средства“ и „Частна охранителна дейност“.

Чл. 8. Служителите в звената за административно обслужване при ОДМВР-Ямбол, извършват дейности по административното обслужване с оглед функционалната им компетентност, като:

1. отговарят на запитвания и предоставят информация за административните услуги и насочват въпросите до звената в ОДМВР-Ямбол, 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 ПОС терминални устройства;

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, както и по преписките, образувани въз основа на подадени сигнали и предложения;

11. приемат и предават за регистрация от обслужващите деловодства заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения, подадени по надлежния ред от физически или юридически лица.

Чл. 9. (1) Комуникацията с потребителите при осъществяване на административното обслужване и при предоставяне на информация за административното обслужване се извършва писмено, включително по електронен път и устно, включително по телефон.

(2) Потребителите могат да получат и по телефона информация за административното обслужване, включително информацията по чл.16, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване, по въпроси относно:

1. информация за издаваните актове и предоставяните услуги;
2. отговори на запитвания от общ характер, като въпросите се насочват по компетентност на съответното звено;
3. информация за изискванията, на които следва да отговарят заявлението/жалбата/сигналът/предложението.
4. информация за хода на работа по преписката;
5. информация на начините за плащане.

(3) Комуникацията по телефон се осъществява съобразно Наръчник за организация на административното обслужване по телефона, приет с РМС № 299/10.05.2022 г.

(4) Предоставянето на информация по телефон или електронна поща се извършва при спазване на приложимите разпоредби, гарантиращи защитата на личните данни.

Чл. 10. Организацията на работата с предложения и сигнали се извършва в съответствие с Административнопроцесуалния кодекс и утвърдените от министъра на вътрешните работи вътрешни правила.

Чл. 11. Предоставянето на достъп до обществена информация се извършва в съответствие със Закона за достъп до обществена информация и утвърдените от министъра на вътрешните работи правила.

Чл. 12. Обработването на лични данни се извършва в съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27.04.2016 г., Закона за защита на личните данни и утвърдените от министъра на вътрешните работи правила.

Чл. 13. 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, и веднага, или не по-късно от 20 минути, ако запитванията са устни, постъпили са на място или по телефон.

Чл. 14. Заявления/искания, жалби, протести, предложения и сигнали, отправени устно, се отразяват в двустранно подписан протокол (Приложение №1) към ВПМВР и приложен към настоящите ОТП.

Чл. 15. Протоколът за устно заявяване се попълва от приемащият служител, регистрира се в деловодната система и става неразделна част от преписката.

Чл. 16.(1) Заявления/искания за извършване на административни услуги и/или издаване на индивидуални административни актове се подават в служебните помещения, определени за административно обслужване на граждани и организации.

(2) Жалби, протести, сигнали и предложения се приемат и в явните деловодства на ОДМВР-Ямбол и структурните звена.

Чл. 17. Постъпилите искания/заявления за извършване на административни услуги, предложения, сигнали и протести се регистрират в информационната система за документооборот, независимо от начина на тяхното подаване.

Чл. 18. 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.

Чл. 19. Работният график на служителите, осъществяващи дейности по административното обслужване се изготвя съгласно Правилника на вътрешния трудов ред на ОДМВР-Ямбол.

Чл. 20. При служебна необходимост и с цел осъществяване на качествено административно обслужване, ръководителите на съответното звено могат да пренасочват служители към гшетата за административно обслужване.

ГЛАВА ТРЕТА

ОЦЕНКА НА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОДМВР-ЯМБОЛ И ОБРАТНА ВРЪЗКА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл. 21. Административното обслужване в ОДМВР-Ямбол се осъществява при спазване на общите стандарти за качество, посочени в Наредбата за административно обслужване, в Хартата на клиента, както и собствените стандарти, посочени в приложението към нея.

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

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода „Таен клиент“;
4. анализ на постъпилите предложения, жалби, сигнали и похвали във връзка с административното обслужване;
5. анализ на медийни публикации.
6. осигуряване на приемно време за граждани и организации на началниците на звена, предоставящи административно обслужване.

При извършване на проучванията се спазва методологията, утвърдена с Приложение №2 от Решение № 246 на Министерски съвет от 2020 г.

По преценка на съответния ръководител, отчитайки спецификата и обективните дадености в дейността им, звената могат да прилагат и някои от допълнителните методи по чл.24, ал.2 , т.6-т.11 от Наредбата за административно обслужване.

Чл. 23. Ръководителите на звената при ОДМВР-Ямбол, в които се осъществява административно обслужване, периодично изследват и анализират обратната връзка с потребителите, получена чрез прилагане на методите по чл. 22, съгласно утвърден план-график за съответната година. Ежегодно, в срок до 31 януари те изготвят доклад за удовлетвореността на потребителите през предходната календарна година и предоставят данните за обобщаване и изготвяне на годишния доклад за удовлетвореността на потребителите на ОДМВР-Ямбол в сектор КАПОЧР.

ГЛАВА ЧЕТВЪРТА

КОНТРОЛ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 24. Контролната дейност във връзка с предоставянето на административно обслужване обхваща проверки за спазване на определените срокове, резултати и качество при предоставянето на административно обслужване на потребителите на услуги.

Чл. 25. (1) Дейността по контрола се осъществява от:

- директор на ОДМВР-Ямбол - лично или чрез оправомощени от него лица;
- началниците на Районни управления при ОДМВР-Ямбол;
- началниците на звената, в които се осъществява административно обслужване – сектор „Български документи за самоличност“, сектор „Пътна полиция“, група „Миграция“.

(2) Контрол може да се осъществява и от страна на потребителите на административни услуги, чрез извършване на справка за движението на преписката лично в ЦАО, както и чрез подаване на жалба/сигнал относно качеството на административното обслужване.

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

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

Чл. 26. (1) Контролът обхваща проверка за точното спазване на определените срокове, качеството на предоставените услуги и се извършва:

- планово;
- периодично;
- внезапно.

(2) Контролът на административното обслужване се извършва в съответствие с нормативните актове, методологии и указания на Министерски съвет.