

**ОРГАНИЗАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧНИ ПРАВИЛА ЗА
ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ В ОДМВР – БЛАГОЕВГРАД**

**ГЛАВА ПЪРВА
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

Чл. 1. (1) Организационно-технологичните правила за организацията на административното обслужване на гражданите и юридическите лица в ОДМВР – Благоевград (Правилата) уреждат:

1. Взаимодействието между структурните звена в ОДМВР – Благоевград, осъществяващи административно обслужване и последователността на извършваните от тях дейности;

2. Работния график на служителите, осъществяващи дейности по административното обслужване;

3. Ред за регистрация на подадените заявления/искания за предоставяне на административни услуги, жалби, протести, сигнали и предложения;

4. Извършването на периодичен анализ за необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови плащания, внедряването или прилагането на различни начини за плащане, информиране и насърчаване на потребителите за използването им;

5. Прилаганите методи за обратна връзка и организацията на проучване, измерване и управление удовлетвореността на потребителите;

6. Повишаване квалификацията на служителите, работещи по линия на административното;

7. Контрола на административното обслужване в областната дирекция.

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

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

Чл. 2. (1) Административното обслужване в ОДМВР – Благоевград 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 собствени стандарти за 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 за заявяване на административни услуги;

7. Служебно събиране на информация и доказателствени средства;

8. Осигуряване на различни начини за плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта или в брой;

(2) Представянето 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 МС от 09.01.2017 г., при спазване на следните принципи:

1. Намаляване на административната тежест за гражданите и бизнеса чрез предоставяне на възможностите за заявяване и получаване на административните услуги по електронен път;

2. Осигуряване на автоматизиран и непрекъснат процес по заявяване и заплащане на предоставяните административни услуги;

3. Активно използване на възможността за еднократно събиране на данни чрез извличането им от съответните първични регистри;

Чл. 3. В ОДМВР – Благоевград се създава организация за изследване и оповестяване удовлетвореността на потребителите от административното им обслужване.

Чл. 4. При осъществяване на административното обслужване ОДМВР – Благоевград 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 ОДМВР – Благоевград, вписани в регистъра на услугите и режимите чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА), са публикувани в раздел „Административни услуги“ на интернет страницата ѝ: <https://www.mvr.bg/blagoevgrad>

Чл. 6. При осъществяване на административното обслужване структурните звена на областната дирекция осигуряват задължителната информация по чл. 16 от Наредбата за административно обслужване, приета с Постановление № 246 на МС от 2006 г. (обнародвана в ДВ, бр.78 от 2006 г.)

ГЛАВА ВТОРА

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I

Взаимодействие между структурните звена на ОДМВР – Благоевград от общата и специализираната администрация с останалите ѝ структурни звена във връзка с административното обслужване на гражданите

Чл. 7. Сектор „Координация, административно правно обслужване и човешки ресурси“:

1. Координира структурните звена на областната дирекция по повод предоставянето на информация, необходима за изготвянето на Годишния доклад за състоянието на администрацията, изготвян от администрацията на Министерския съвет;

2. Събира, обобщава и попълва информацията по предходната точка като я предоставя на ДКАО – МВР в определения срок;

3. Координира структурните звена по повод предоставянето на данни, които обобщава в годишния доклад за оценка удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година;

4. Създава организация за изпращането на доклада по предходната точка в срок до 15 февруари до ДКАО – МВР и публикуването му на интернет страницата на областната дирекция;

5. Участва в изготвянето и съгласуването на различни по своя характер заповеди, окръжни и разпоредителни писма от името на ръководството на областната дирекция, свързани с административното обслужване;

6. Подпомага дейността на ДЧР – МВР по извършването на периодични анализи на необходимостта от провеждане на обучения за подобряване ефективността на служителите, осъществяващи административно обслужване

Чл. 8. Сектор „Финансово осигуряване, управление на собствеността и социални дейности“:

1. Подпомага дейността на структурните звена на областната дирекция при оценка необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови плащания и внедряването и прилагането на различни други начини за плащане;

2. Подпомага ДПУБ – МВР при изпълнение на задачите по чл. 8 от „Вътрешните правила за организация на административното обслужване на гражданите и юридическите лица в МВР и Харта на клиента“, утвърдени с МЗ № 8121з-760/23.07.2020 г.;

3. Организира съвместно с ДУССД – МВР и отговаря за материално-техническото осигуряване на структурните звена на областната дирекция, в рамките на осигурените финансови средства.

Чл. 9. (1) Началниците на: отдел „Охранителна полиция“, РУ на МВР, сектор „Български документи за самоличност“ и група „Миграция“ организират и осъществяват административно обслужване по направление на дейност.

(2) Началниците по предходната алинея предоставят данни за изготвянето на годишния доклад по чл. 7, т. 3 от настоящите Правила като планират и предлагат мерки за подобряване на качеството на административното обслужване, чиято цел е повишаване удовлетвореността на потребителите.

Раздел II

Организация и взаимодействие на звената за административното обслужване и последователност на извършваните от тях дейности

Чл. 10. Служителят/служителите от звената за административно обслужване (деловодните звена) извършват дейности с оглед функционалната им компетентност, като:

1. Отговарят на запитвания и предоставят информация за административните

услуги и насочват въпросите до звеното за административно обслужване в съответното поделение, както и към други административни органи, когато въпросите са от тяхна компетентност;

2. Разясняват изискванията, на които трябва да отговаря заявлението или искането за извършване на административна 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 с приемните за предложения и сигнали, когато са създадени такива, както и със звената, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, и по преписките, образувани въз основа на сигнали и предложения;

11. 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 АПК и утвърдени от министъра на вътрешните работи правила.

Чл. 12. 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. 13. 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. 14. Срокът за обработване и отговор на запитвания от общ характер, които информират и консултират потребителите по 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, по телефон или чрез друг осигурен от областната дирекция комуникационен канал.

Чл. 15. (1) Заявления/искания, жалби, протести, предложения и сигнали, отправени устно се отразяват в двустранно подписан протокол (Приложение №1) към „Вътрешните правила за организация на административното обслужване на гражданите и юридическите лица в МВР и Харта на клиента“, утвърдени с МЗ № 81213-760/23.07.2020 г., приложен и към настоящите Организационно-технологични правила.

(2) Протоколът по предходната алинея се регистрира и става неразделна част от преписката.

Чл. 16. (1) Заявления/искания, жалби, протести, предложения и сигнали се подават и чрез Центъра за административно обслужване (ЦАО), който е разположен в централната сграда на ОДМВР – Благоевград, находяща се на ул. „Владо Черноземски“ № 3.

(2) Постъпилите заявления/искания, жалби, протести, предложения и сигнали се регистрират в АИС „Документооборот“, независимо от начина на тяхното подаване.

(3) В случаите, когато в края на работното време в служебните помещения има потребители, тяхното обслужване продължава след приключване на обявеното работно време, но не повече от два астрономически часа.

Чл. 17. (1) Работният график на служителите, осъществяващи дейности по административното обслужване, се утвърждава от ръководителя на структурното звено.

(2) При служебна необходимост и с цел осъществяване на качествено административно обслужване, ръководителят по предходната алинея може да промени утвърдения работен график, за което своевременно уведомява служителите, както и да ги пренасочи в рамките на съответната структура.

ГЛАВА ТРЕТА

ОЦЕНКА НА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ И ОБРАТНА ВРЪЗКА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл. 18. Административното обслужване в ОДМВР – Благоевград се осъществява при спазване на общите стандарти за качество, посочени в Хартата на клиента на МВР и собствените такива, посочени в приложението към нея.

Чл. 19. (1) Обратната връзка при оценка качеството на административното обслужване 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 предложения, жалби и сигнали;
5. Анализ на медийни публикации.

(2) По преценка на ръководството на областната дирекция извънметодите по предходната алинея, могат да се използват и прилагат методите по чл. 24, ал. 2, т. 6-11 от Наредбата за административно обслужване.

ГЛАВА ЧЕТВЪРТА

КОНТРОЛ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 20. Контролната дейност във връзка с предоставянето на административно обслужване обхваща извършването на проверки за точното спазване на определените срокове, резултати и качество на административното обслужване.

Чл. 21.(1) Дейността по контрола се осъществява от:

1. Директор ОДМВР – Благоевград;
2. Зам.-директор ОДМВР – Благоевград;
3. Началници на РУ на МВР;

4. Началници на отдели, сектори/групи, които осъществяват административно обслужване.

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

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

Сроковете за предоставяне на административната услуга се изчисляват съгласно АПК, освен ако в друг нормативен акт не е установен различен срок.

(4) При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи предлагането на административната услуга в срок, когато той е нормативно определен, същият може да бъде удължен, като това обстоятелство се отразява в АИС „Документооборот“.

Чл. 22. (1) Ръководителите по чл. 21, ал. 1 от настоящите Правила упражняват контрол по повод административното обслужване и спазване на регламентиращите го нормативни актове, който се извършва:

1. Периодично;
2. Планово;
3. Внезапно.

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

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Организационно-технологичните правила се издават на основание заповед на министъра на вътрешните работи № 8121з-760/23.07.2020 г. относно: „Утвърждаване на Вътрешни правила за организацията на административното обслужване на гражданите и юридическите лица в МВР и Харта на клиента“.

§ 2. Организационно-технологичните правила отменят Вътрешните правила за административното обслужване в ОДМВР – Благоевград, утвърдени със заповед на директора на областната дирекция № 244з-936/20.04.2018 г.

.....
.....
.....
Заявителят прилага следните документи:
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Заявителят изрази желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

- 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.

Индивидуалният административен акт да бъде изпратен/получен:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- като вътрешна куриерска пратка
- като международна препоръчана пощенска пратка
- лично от звеното за административно обслужване
- по електронен път на електронна поща.

Длъжностно лице:

(име, фамилия, подпис)

Заявител:

(име, фамилия, подпис)