

# МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ

## ЗАПОВЕД

№ 8124 - 760 ..... / 23.07 ..... 2020 г.

ОТНОСНО: Утвърждаване на Вътрешни правила за организацията на административното обслужване на гражданите и юридическите лица в Министерството на вътрешните работи и Харта на клиента

На основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване, приета с Постановление № 246 на Министерския съвет от 2006 г., и чл. 33, т. 9 от Закона за Министерството на вътрешните работи (ЗМВР)

### ЗАПОВЯДВАМ:

1. Утвърждавам Вътрешни правила за организацията на административното обслужване на гражданите и юридическите лица в Министерството на вътрешните работи, които са неразделна част от заповедта.

2. Утвърждавам Харта на клиента, която е неразделна част от заповедта.

3. Вътрешните правила за организацията на административното обслужване на гражданите и юридическите лица в Министерството на вътрешните работи и Хартата на клиента да се публикуват на интернет страницата на министерството.

4. Ръководителите на структурите по чл. 37 от ЗМВР, които осъществяват административно обслужване:

4.1. Да издадат писмени указания (организационно-технологични правила за осъществяване на административното обслужване) съобразно спецификата на дейността и обслужваната територия.

4.2. Да утвърдят приложение към Хартата на клиента, което да съдържа собствени стандарти за качеството на административното обслужване, съобразени със спецификата на дейността и обслужваната територия.

4.3. Да публикуват Вътрешните правила по т. 1, Хартата на клиента по т. 2 и приложението към Хартата на клиента по т. 4.2. на интернет страницата на съответната структура.

4.4. Да поставят Вътрешните правила по т. 1, Хартата на клиента по т. 2 и приложението към Хартата на клиента по т. 4.2. на достъпно и видно място в Центровете за административно обслужване или на друго подходящо място, в което се обслужват потребителите на административни услуги.

Изпълнението на заповедта възлагам на ръководителите на структурите по чл. 37 от ЗМВР, които осъществяват административно обслужване, дирекция „Правно-нормативна дейност“, дирекция „Планиране и управление на бюджета“, дирекция „Координация и административно обслужване“, дирекция „Човешки ресурси“, дирекция „Комуникационни и информационни системи“ и дирекция „Управление на собствеността и социални дейности“ за сведение и изпълнение.

Контрола по изпълнението на заповедта възлагам на главния секретар на Министерството на вътрешните работи и на административния секретар на Министерството на вътрешните работи.

Настоящата заповед отменя заповед № 8121з-367/05.04.2018 г. за утвърждаване на Вътрешни правила за организацията на административното обслужване на Министерството на вътрешните работи и заповед № 8121з-365/04.04.2018 г. за утвърждаване на Харта на клиента на Министерството на вътрешните работи.

Копие от заповедта да се изпрати на главния секретар на Министерството на вътрешните работи, административния секретар на Министерството на вътрешните работи и на всички структури по чл. 37 от ЗМВР.

МИНИСТЪР:

