

ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ НА МВР - ЛОВЕЧ

ОРГАНИЗАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ НА ГРАЖДАНИТЕ И ЮРИДИЧЕСКИТЕ ЛИЦА В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ НА МВР - ЛОВЕЧ

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1. (1) Организационно-технологичните правила за организацията на административно обслужване на гражданите и юридическите лица в Областна дирекция на МВР - гр. Ловеч (ОДМВР– Ловеч) и нейните структурни звена уреждат:

1. организацията и последователността на извършваните от звената за административно обслужване дейности;
2. реда за регистрация на подадените 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. работния график на служителите, извършващи дейности по административно обслужване;
5. контрола на административното обслужване в ОДМВР-Ловеч

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

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

(4) За неуредените в тези Организационно–технологични правила въпроси се прилагат Вътрешните правила за административно обслужване на гражданите и юридическите лица в Министерството на вътрешните работи, утвърдени с МЗ № 8121з-760/23.07.2020 г.

Чл.2. (1) Административното обслужване 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 стандарти на 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 на заявяване на административни услуги;
7. служебно събиране на информация и доказателствени средства;

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

(2) Предоставянето 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 Министерския съвет от 09.01.2017 г., при спазване на следните принципи:

1. намаляване на административната тежест на гражданите и бизнеса чрез предоставяне на възможности за заявяване и получаване на административни услуги по електронен път;

2. осигуряване на автоматизиран и непрекъснат процес по заявяване и заплащане на предоставяните електронни административни услуги,

3. предоставяне на широк набор от доказали качеството си съвременни технически средства и технологии за подписване на електронни документи, което води до подобряване на сигурността на предлаганите услуги;

4. активно използване на възможността за еднократно събиране на данни чрез извличането им от съответните първични регистри.

Чл.3. В ОДМВР - Ловеч се създава организация за изследване и оповестяване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

Чл.4. При осъществяване на административното обслужване ОДМВР - Ловеч 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 Министерството на вътрешните работи, вписани в Регистъра на услугите и режимите, чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА), са публикувани в раздел „Административни услуги“ на интернет страниците на МВР и на ОДМВР - Ловеч: www.mvr.bg и www.mvr.bg/lovech

Чл.6. При осъществяване на административното обслужване структурите осигуряват задължителната информация по чл.16 от Наредбата за административното обслужване, приета с Постановление № 246 на Министерския съвет от 2006 г. (обнародвана в ДВ, бр. 78 от 2006 г.).

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

ОРГАНИЗАЦИЯТА И ПОСЛЕДОВАТЕЛНОСТТА НА ИЗВЪРШВАНИТЕ ОТ ЗВЕНАТА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ ДЕЙНОСТИ

Чл.7. Служителят/служителите в Звената за административно обслужване извършват дейности по административно обслужване с оглед функционалната им компетентност, като:

1. отговарят на запитвания и предоставят информация за административните услуги и насочват въпросите до звената в съответната структура, 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 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 със звената, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, и по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;
11. приемат и регистрират заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения, подадени по надлежащия ред от физически и/или юридически лица.

Чл.8. Организацията на работата с предложения и сигнали се извършва в съответствие с Административнопроцесуалния кодекс и утвърдени от министъра на вътрешните работи правила.

Чл.9. 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.10. Обработването на лични данни се извършва в съответствие със Закона за защита на личните данни и утвърдените от министъра на вътрешните работи правила.

Чл.11. 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, по телефон или чрез друг осигурен от съответната структура онлайн комуникационен канал.

Чл.12. (1) Заявления/искания, жалби, протести, предложения и сигнали, отправени устно, се отразяват в двустранно подписан протокол (Приложение №1), който се попълва от приемащия служител.

(2) Протоколът по ал.1 се регистрира и става неразделна част от преписката.

Чл.13. (1) Заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, сигнали, предложения и жалби се подават в звената за административно обслужване.

(2) Постъпилите заявления/искания за извършване на административни услуги, жалби, предложения, сигнали и протести се регистрират в автоматизираната информационна система, независимо от начина на тяхното подаване.

(3) 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.14. (1) Работният график на служителите, осъществяващи дейности по административно обслужване, се утвърждава от съответните ръководители на структури.

(2) При необходимост ръководителят по ал. 1 може да променя утвърдения работен график, за което своевременно уведомява служителите.

Чл. 15. При служебна необходимост и с цел осъществяване на качествено административно обслужване ръководителите на структури могат временно да пренасочват определени от тях служители в рамките на съответната структура.

ОЦЕНКА НА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ И ОБРАТНА ВРЪЗКА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл. 16. Административното обслужване в Областна дирекция на МВР - Ловеч се осъществява при спазване на общи и собствени стандарти за качество, посочени в Хартата на клиента и приложението към нея.

Чл. 17. (1) В Министерството на вътрешните работи е утвърдена обща Харта на клиента, задължителна за всички структури.

(2) В ОДМВР – Ловеч към общата Харта на клиента по ал. 1 е утвърдено приложение, в което са посочени собствени стандарти и е добавена информация, съобразена със спецификата на дейността и територията.

Чл. 18. (1) Обратната връзка при оценка на качеството на административното обслужване се осъществява чрез следните методи:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
4. анализ на медийни публикации.

Чл. 19. В ОДМВР – Ловеч е създадена организация за:

1. периодично изследване и анализиране на резултатите от обратната връзка от потребителите и изготвяне на годишен доклад за удовлетвореността на потребителите;
2. планиране и прилагане на мерки за подобряване на качеството на административно обслужване с цел повишаване удовлетвореността на потребителите.

Чл. 20. Ежегодно ОДМВР – Ловеч изготвя доклад за удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на интернет страницата на ОДМВР - Ловеч.

Чл. 21. Контролната дейност във връзка с предоставянето на административни услуги обхваща извършването на проверки за точното спазване на определените срокове, резултати и качество на административното обслужване.

Чл. 22. (1) Дейността по контрол се осъществява от:

1. главния секретар;
2. административния секретар;
3. директора на ОДМВР - Ловеч;
4. началниците 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 звената за административно обслужване, както и чрез подаване на жалба относно качеството на административното обслужване.

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

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

(5) При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи предоставянето на административни услуги в срок, когато той не е нормативно определен, същият може да бъде удължен, като това се отразява в Автоматизираната информационна система „Документооборот“.

Чл. 23. (1) Директорът на ОДМВР - Ловеч или определени от него лица упражняват контрол по повод административното обслужване и спазване на нормативните актове.

1. Контролът на административното обслужване се извършва: периодично, планово и внезапно.

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

Чл. 24. За постигане на ефективно и ефикасно взаимодействие между администрацията на ОДМВР – Ловеч и потребителите се осъществява измерване на удовлетвореността чрез кутии за мнения и препоръки, благодарствени писма, анкети и анализ на предложенията и сигналите.

Чл. 25. (1) Данните по чл. 24 се използват при изготвянето на периодични анализи за съществуващото състояние на административното обслужване и за наличието на проблеми, като се предлагат решения за тяхното отстраняване.

(2) Анализите по ал. 1 се изготвят от ОДМВР – Ловеч и периодично се огласяват на интернет страницата на дирекцията, на информационните табла или по друг подходящ начин.

Чл. 26. Информационните и комуникационни канали се оповестяват и актуализират периодично на интернет страниците на министерството и на ОДМВР- Ловеч, на информационните табла или по друг подходящ начин.

ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ НА МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ -ЛОВЕЧ

Рег. №.....

.....20.... г.

ПРОТОКОЛ

Днесг., служителят.....

на длъжност.....

В

(наименование на структурата)

На основание чл. 29, ал. 5 от АПК 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 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)
--	---

ХАРТА НА КЛИЕНТА

Приложението към Хартата на клиента има за цел да улесни достъпа Ви до административни услуги и повиши качеството на административното обслужване, предоставяно от структурните звена на Областна дирекция на МВР - Ловеч. Приложението на хартата ще Ви помогне за разбирането и защитата на Вашите права информирано, като се запознаете с общите права, задължения и стандарти за административно обслужване.

СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

В работата си структурните звена на Областна дирекция на МВР – Ловеч, които Ви предоставят административни услуги, прилагат следните задължителни стандарти:

1. единно наименование на центъра за административно обслужване/звеното за административно обслужване. Същото наименование се използва в указателните табели за местонахождението му и на интернет страницата на ОДМВР – Ловеч;
2. осигуряване на подходящи условия /места за сядане, за попълване и окомплектоване на заявленията/исканията/ и достъпност до и в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;
3. наличие на указателни табели за местонахождението на центъра за административно обслужване/звеното за административно обслужване и указателни табели в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване;
4. поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;
5. осигуряване на безплатна интернет връзка;
6. идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване;
7. идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори;
8. обслужване на потребители се осъществява от обучени служители, които спазват определените правила за комуникация и оказват съдействие и помощ при попълване на формуляри;
9. достъпен начин за предоставяне на информацията относно административното обслужване;
10. поддържане на система „Най-често срещани въпроси и отговори“;
11. спазване на определен срок за отговор на отправени запитвания от общ характер;
12. спазване на определено време за изчакване при административно обслужване;
13. намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване;
14. използване на опростени и лесни за попълване образни и/или формуляри;
15. онлайн комуникация, чрез посочените в рубриката „Административни услуги“ на интернет страницата на областната дирекция обявени имейли;
16. прилагане на модел за обслужване на хора със специфични потребности при издаването на български документи за самоличност, чрез мобилен екип и мобилна станция;
17. спазване на конфиденциалност на информацията, придобита от служителите при или по повод извършване на административните услуги;

18. безпристрастност, обективност и честност при извършване на административните услуги;

НАЧИНИ ЗА ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СИГНАЛИ

При възникнали проблеми по повод на административното обслужване, можете да подадете жалба, предложение или сигнал, както следва:

1. на място, чрез съответното звено за административно обслужване;
2. по поща, на адрес: гр. Ловеч ул. "Стефан Караджа", № 2, ОДМВР-Ловеч;
3. чрез електронна пощенска кутия, с адрес, lovech@mvr.bg.

ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

Вашите права са:

1. да получите качествено и компетентно обслужване;
2. да получите учтиво и толерантно отношение;
3. да изразите неудовлетворение при изпълнение на стандартите за административно обслужване.
4. да изискате идентификация от обслужващия служител;
5. услугата да бъде изпълнена в определения за това срок;
6. да бъдете учтиво и вежливо обслужен;

Вашите отговорности са:

1. да се отнасяте с уважение и да не накрънявате достойнството на служителите;
2. да бъдете внимателни и любезни към другите потребители;
3. да предоставяте своевременно необходимата информация в пълен обем;
4. да уведомявате своевременно за всяка промяна на обстоятелствата, свързани с исканата услуга
5. да посочвате точния си адрес, телефон и e-mail адрес за връзка с Вас;

ИНФОРМАЦИЯ ЗА ВАШАТА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ

Всяка година в секцията „Административни услуги“ на интернет страницата на Областна дирекция на МВР - Ловеч ще намерите публикуван годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите, който включва:

1. получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността Ви;
2. предприетите от нас действия за подобряване на качеството на обслужване.