

МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ

ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ НА МВР – ПАЗАРДЖИК

ОРГАНИЗАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧНИ ПРАВИЛА ЗА ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ НА МВР - ПАЗАРДЖИК

ГЛАВА ПЪРВА ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

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

1. взаимодействието между структурните звена в ОДМВР - Пазарджик, осъществяващи административно обслужване и последователността на извършваните от тях дейности;

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

3. реда 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 обслужване;

7. контрола на административното обслужване в ОДМВР - Пазарджик.

(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.

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

Чл. 2. (1) Административното обслужване в ОДМВР - Пазарджик 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 - Пазарджик се създава организация за изследване и оповестяване удовлетвореността на потребителите от административното им обслужване.

Чл. 4. При осъществяване на административното обслужване ОДМВР - Пазарджик 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 - Пазарджик, вписани в регистъра на услугите и режимите чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА), са публикувани в раздел „Административни услуги” на интернет страницата на МВР и на ОДМВР – Пазарджик: www.mvr.bg и www.mvr.bg/pazardjik.

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 - Пазарджик от общата и специализираната администрация с останалите ѝ структурни звена във връзка с административното обслужване на гражданите

Чл. 7. Сектор „Координация, административно и правно обслужване и човешки ресурси” към отдел „Административен“ при ОДМВР - Пазарджик:

1. координира структурните звена на областната дирекция по повод представянето 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 на 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. подпомага дейността на ДЧР - МВР 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 различни по своя характер заповеди, окръжни и разпоредителни писма от името на ръководството на областната дирекция, свързани с административното обслужване.

Чл. 8. Сектор „Финансово осигуряване, управление на собствеността и социални дейности” към отдел „Административен“ при ОДМВР - Пазарджик:

1. подпомага дейността на структурните звена на областната дирекция при оценка на 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 сектори: „Български документи за самоличност”, „Пътна полиция”, Районни управления и група „Миграция“ при ОДМВР – Пазарджик:

1. организират и осъществяват административно обслужване по направление на дейност;

2. създават организация за осигуряване на необходимата информация за административното обслужване на съответната територия.

(2) Началниците по предходната точка 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 на 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, служители на деловодствата и служители с функции по документооборота в ОДМВР - Пазарджик извършват дейности с оглед функционалната им компетентност, като:

3. 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;

4. 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;

5. разясняват начина на плащане, като насърчават плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС в случаите на осигурена възможност за картови плащания;

6. приемат и регистрират заявления/искания за предоставяне на административни услуги, жалби и протести, сигнали и предложения;

7. проверяват пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за предоставяне на административна услуга;

8. насочват по компетентност подадените заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения;

9. предоставят информация за хода на работата по преписката;

10. предоставят информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване;

11. предоставят по установения ред исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;

12. 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;

13. 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. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива и за отмяна на Директива 95/46/ЕО, 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 онлайн комуникационен канал.

Чл. 15. (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 предходната алинея се регистрира и става неразделна част от преписката.

Чл. 16. (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) Документите по ал. 1, след резолиране от ръководството на ОДМВР - Пазарджик, се насочват за изпълнение към компетентната структура;

(4) 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 структурата.

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

ГЛАВА ТРЕТА

ОЦЕНКА НА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ И ОБРАТНА ВРЪЗКА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл. 18. Административното обслужване в ОДМВР - Пазарджик се осъществява при спазване на общи и собствени стандарти за качество, посочени в Хартата на клиента и 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. анализ на предложения, жалби и сигнали;
4. анализ на медийни публикации.

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. главния секретар;
2. административния секретар;
3. директора на ОДМВР – Пазарджик;

4. началниците на отдели, сектори/групи, районни управления, 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.

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

(5) 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.

Чл. 23. За постигане на ефективно и ефикасно взаимодействие между администрацията на ОДМВР – Пазарджик и потребителите на административни услуги, се осъществява измерване на удовлетвореността чрез кутии за мнения и препоръки, благодарствени писма, анкети и анализ на предложенията и сигналите.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Организационно-технологичните правила за осъществяване на административното обслужване в ОДМВР – Пазарджик се издават на основание чл. 1, ал. 4 от Вътрешни правила за организацията на административното обслужване на гражданите и юридическите лица в МВР, утвърдени със заповед на министъра на вътрешните работи № 8121з-760/23.07.2020 г.

§ 2. Настоящите Организационно-технологични правила за осъществяване на административното обслужване в ОДМВР – Пазарджик отменят Вътрешните правила за административното обслужване в ОДМВР - Пазарджик, утвърдени със заповед на директора на областната дирекция № 312з-1247/31.05.2018 г.

§ 3. Изменения и допълнения в Организационно-технологичните правила за осъществяване на административното обслужване в ОДМВР – Пазарджик се извършват по реда на приемането им.

ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ НА МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ -
ПАЗАРДЖИК

Per. №.....

.....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)
--	---