

МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ
ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ НА МВР – ПЛЕВЕН

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



ГЛАВА ПЪРВА ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

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

1. Организацията и взаимодействието на Звената за административно обслужване и Центъра за административно обслужване в ОДМВР-Плевен и последователността на извършваните от тях дейности;

2. Работният 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, информирание 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-Плевен.

(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-Плевен 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-Плевен се създава организация за изследване и оповестяване удовлетвореността на потребителите от административното им обслужване.

Чл.4. При осъществяване на административното обслужване, ОДМВР-Плевен 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 „Административно обслужване“ на Интернет страниците на МВР и на ОДМВР-Плевен: www.mvr.bg и www.mvr.bg/pleven.

Чл.6. При осъществяване на административното обслужване, структурните звена на ОДМВР-Плевен 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-ПЛЕВЕН ОТ ОБЩАТА И СПЕЦИАЛИЗИРАНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ С ОСТАНАЛИТЕ Й СТРУКТУРНИ ЗВЕНА ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ НА ГРАЖДАНИТЕ

Чл. 7. (1) Административното обслужване в ОДМВР-Плевен се осъществява от служители от:

1. Отдел „Административен“, адрес: гр. Плевен, ул. „Сан Стефано“ № 3;
2. Сектор „Български документи за самоличност“, адрес: гр. Плевен, ул. „Сан Стефано“ № 3 и районните управления при ОДМВР-Плевен;
3. Сектор „Пътна полиция“ към отдел „Охранителна полиция“, адрес: гр. Плевен, ул. „Българска авиация“ № 55;

4. Група „Миграция“, адрес: гр. Плевен, ул. „Сан Стефано“ № 3;
5. Служби КОС към районните управления при ОДМВР-Плевен;
6. Районните управления към ОДМВР-Плевен.

Чл.8. Сектор „Координация, административно и правно обслужване и човешки ресурси“ към отдел „Административен“:

1. Координира структурните звена на ОДМВР-Плевен по повод предоставянето на информация, необходима за подготовката на Годишния доклад за състоянието на администрацията, изготвян от администрацията на Министерския съвет;
2. Събира, обобщава и попълва информацията по точка 1, като я предоставя на дирекция „Координация и информационно-аналитична дейност“ (ДКИАД) - 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 ДКИАД-МВР и публикуването му на Интернет страницата на ОДМВР-Плевен;
5. Участва в изготвянето на заповеди и разпореждания от името на ръководството на ОДМВР-Плевен, свързани с административното обслужване;
6. Подпомага дейността на дирекция „Човешки ресурси“-МВР при извършването на периодични анализи на необходимостта от провеждане на обучения за подобряване ефективността на служителите, осъществяващи административно обслужване.

Чл.9. Сектор „Финансово осигуряване, управление на собствеността и социални дейности“ към отдел „Административен“:

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.

Чл.10. (1) Началниците на РУ, сектори „Пътна полиция“ и „Български документи за самоличност“ и група „Миграция“ организират и контролират административното обслужване по направление на дейност.

(2) Началниците по ал.1 предоставят данни за изготвянето на годишния доклад по чл.8, 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 ЦЕНТЪРА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ И ПОСЛЕДОВАТЕЛНОСТ НА ИЗВЪРШВАНИТЕ ОТ ТЯХ ДЕЙНОСТИ

Чл.11. 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, протести, сигнали и предложения, подадени по надлежния ред от физически и/или юридически лица;

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 и предложения;

Чл.12. Организацията на работата с предложения и сигнали се извършва в съответствие с АПК и утвърдени от министъра на вътрешните работи правила.

Чл.13. 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.14. 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.15. Срокът за обработване и отговор на запитвания от общ характер е до 5 работни дни, ако запитванията са постъпили по пощата или по електронна 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.16.(1) Заявления/искания, жалби, протести, предложения и сигнали, отправени устно се отразяват в двустранно подписан протокол (*Приложение №1*), който се попълва от служителя по чл.11.

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

Чл.17. (1) Заявления/искания, жалби, протести, предложения и сигнали се подават в Центъра за административно обслужване.

(2) Постъпилите заявления/искания, жалби, протести, предложения и сигнали се регистрират в централизирана автоматизирана информационна система, 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.18. (1) Работният график на служителите, осъществяващи дейности по административното обслужване, се утвърждава от директора на ОДМВР-Плевен.

(2) При служебна необходимост и с цел осъществяване на качествено административно обслужване, директорът на ОДМВР-Плевен може да промени утвърдения работен график, за което своевременно уведомява служителите, както и да ги пренасочва на друго работно място в рамките на съответната структура.

ГЛАВА ТРЕТА

ОЦЕНКА НА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ И ОБРАТНА ВРЪЗКА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл.19. Административното обслужване в ОДМВР-Плевен 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.20. (1) Обратната връзка при оценка качеството на административното обслужване се осъществява чрез следните методи:

1. Извършване на проучвания на база анкетна карта по образец (*Приложение №2*);
2. Провеждане на консултации със служителите;
3. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. Анализ на медийни публикации.

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

Чл. 21. (1) Данните по чл. 20 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 началника на отдел „Административен“ и периодично се огласяват на Интернет страницата на дирекцията, на информационните табла или по друг подходящ начин.

ГЛАВА ЧЕТВЪРТА

КОНТРОЛ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.22. 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.23.(1) Дейността по контрола се осъществява от:

1. главния секретар;
2. административния секретар;
3. директора на ОДМВР-Плевен;
4. началниците на районни управления, отдели, сектори и 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.

(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 ЦАИСДО.

Чл.24. (1) Ръководителите по чл.23, 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-технологични правила за организация на административното обслужване на гражданите и юридическите лица в Областна дирекция на МВР – Плевен 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., изменени със МЗ № 8121з-1396/23.12.2020 г.

§ 2. Настоящите Организационно-технологични правила за осъществяване на административното обслужване в ОДМВР-Плевен отменят Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в ОДМВР-Плевен, утвърдени със заповед на № 316з-34767/24.10.2018 г.

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

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 електронен адрес.

Длъжностно лице:.....
(име и фамилия, подпис)

Заявител:
(име и фамилия, подпис)

АНКЕТНА КАРТА

Настоящото изследване има за цел да осигури информация за удовлетвореността от предоставяните услуги, която би допринесла за по-доброто обслужване.

Анкетната карта е анонимна, като Вашите отговори ще бъдат обобщени с други и ще бъдат използвани с цел подобряване на качеството на обслужване в при ОДМВР-Плевен.

Ние ценим високо Вашето мнение относно предоставяните от нас услуги и Ви благодарим за отделеното време.

(Моля, отбележете с X избраното от Вас.)

1. Как оценявате качеството на предлаганите услуги?

- Много добро
- Добро
- Задоволително
- Незадоволително
- Лошо

2. Каква е Вашата оценка за бързината, с която Ви обслужихме?

- Много добра
- Добра
- Задоволителна
- Незадоволителна
- Лоша

3. Смятате ли, че служителите са с добра професионална подготовка?

- Много добра
- Добра
- Задоволителна
- Незадоволителна
- Лоша

4. В случай, че Ви е оказано съдействие от служителите при попълването и подаването на документите, как бихте го оценили?

- Много добро
- Добро
- Задоволително
- Незадоволително
- Лошо

5. Как оценявате отношението на нашите служители (Обслужването беше ли любезно и учтиво)?

- Много добро
- Добро
- Задоволително
- Незадоволително
- Лошо

6. Били ли сте свидетел на корупционна проява от страна на служител на при ОДМВР-Плевен?

- ДА

НЕ

Каква е предпочитаната от Вас форма за получаване на информация относно вида и реда за получаване на услуги от

- На гише от служител
- От интернет страницата на дирекцията
- От информационното табло на гишето за прием на граждани
- По телефона (обявен на интернет страницата на дирекцията)

Имате ли предложение, различно от посочените относно начина за предоставяне на информация от

.....
.....

Имате ли оплаквания от обслужването, начина за предоставяне на услугите или от информация за тях?

.....
.....
.....
.....

Дата: