

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

за организацията на административното обслужване в
Регионална дирекция „Пожарна безопасност и защита на населението” - Ямбол

Чл. 1. (1) С тези правила се урежда организацията на административното обслужване в Регионална дирекция „Пожарна безопасност и защита на населението” – Ямбол и нейните районни служби.

(2) Административното обслужване на физически и юридически лица във връзка с искания за административни услуги се осъществява с работно време от понеделник до петък от 08,30 до 17,30 часа без прекъсване от:

- служителите ИАДиАО в деловодството на РДПБЗН-Ямбол на адрес гр. Ямбол, ул.„Жорж Папазов” № 18, ет.4. Административно обслужване на граждани в неравностойно положение се осъществява в приемната на Областна администрация-Ямбол, намираща се на партерен етаж на сградата;

- системния оператор (административно обслужване) в деловодството на РСПБЗН-Ямбол, а в негово отсъствие от служител на група ДПКипД, определен от началника на районната служба, на адрес гр.Ямбол, ул.„Преслав“№60 ет.2. Административно обслужване на граждани в неравностойно положение се извършва в помещение на входа на сградата, служещо и за осъществяване на пропускателния режим в същата.

- служителя с възложени допълнителни задължения по обслужване на деловодството в РСПБЗН-Елхово, а в негово отсъствие от служител по ДПКипД, определен от началника на районната служба, в приемната за физически и юридически лица на адрес гр.Елхово, ул.„Огнеборец“ №1;

- началника на РСПБЗН-Стралджа и инспектора ДПКипД, на адрес гр.Стралджа, ул.„Александър Стамболийски“№57.

Чл. 2. (1) В подраздел „Пожарна безопасност и защита на населението“ на раздел „Обществен ред и сигурност“ на интернет страницата на ОДМВР-Ямбол и в Регистъра на административните услуги, поддържан чрез интегрираната информационна система на държавната администрация, се публикува информацията за предоставяните услуги, реда и организацията за предоставянето и образци на исканията.

(2) Информацията за административното обслужване се получава от:

1. служителите по чл. 1, ал. 2 лично или на телефони:

- 046/680683 за РДПБЗН-Ямбол;
- 046/680 692 за РСПБЗН – Ямбол;
- 04788/8310 за РСПБЗН – Елхово;
- 04761/5210 за РСПБЗН – Стралджа.

2. информационните табла в съответната сградата;

3. интернет на адрес <http://publicmvr.mvr.bg/vambol/обществен-ред-и-сигурност/пожарна-безопасност-и-защита-на-населението/административни-услуги-за-граждани>

(3) При изменения на нормативната уредба информацията за извършваните административни услуги се актуализира в 7-дневен срок в източниците по ал. 2, т. 2 и 3.

Чл. 3. (1) Искания за извършване на административни услуги, жалби, протести, сигнали и предложения се подават чрез деловодството от граждани или организации (заявители).

(2) Документите по ал. 1 се подават писмено или устно. Заявителят избира начина на подаване на документите – на място или чрез лицензиран пощенски оператор. Предложения и сигнали може да се подават и по електронна поща, както и чрез пощенската кутия в зоната за административно обслужване.

(3) Заявителите на административни услуги контактуват със служител по чл.1, ал.2.

(4) Служителят по ал.3:

1. предоставя на заявителите за попълване необходимите образци на искане за съответната услуга и дава пояснения за попълването им, когато се налага;

2. проверява правилното попълване на образца на искане за съответната услуга, описа и наличието на приложените документи;

3. регистрира в автоматизирана информационна система за документооборот (АИСД) постъпилите документи по ал. 1, като поставя на първата страница на документа щемпел за вписване на входящ номер и датата на регистриране;

4. предоставя входящ номер на подателя;

5. при нужда от консултация изисква експертно мнение от компетентната за услугата структура.

(5) В случаите на устно заявена административна услуга служителят по ал.3 изготвя протокол (Приложение), който се подписва от него и от заявителя, регистрира се в АИСД и служителят предоставя на заявителя входящия номер.

(6) Съдържанието на протокола по ал. 5 се определя от образца на искане за съответната административна услуга. Предоставените от заявителя документи се описват като приложение към протокола.

(7) Гражданите и юридическите лица могат да се представляват по закон и по пълномощие по реда на Гражданския процесуален кодекс или с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа от други граждани или организации. При представяне на копие на пълномощно същото следва да бъде заверено от заявителя с подпис и печат за вярност.

(8) Не се образува производство по искане за административна услуга, заявено чрез пощенски оператор, към което не са посочени имената (лично, бащино и фамилно) и адресът на гражданина или наименованието на юридическото лице, заявител, искането, датата и подписът на заявителя.

Чл. 4. Когато исканата административна услуга не е от компетентността на РДПБЗН-Ямбол или РСПБЗН, искането и приложените към него документи се препращат на компетентния орган в 7-дневен срок, за което заявителят се уведомява с писмо.

Чл. 5. (1) При установяване на нередовност в документите по чл. 3, ал. 1 компетентната за административната услуга структура изготвя проект на писмо до заявителя за предоставяне в определен срок на допълнителни документи за извършване на услугата.

(2) Допълнителните документите по ал. 1 се предоставят от заявителя в деловодството с писмо, съдържащо входящия номер на искането за извършване на административната услуга и опис на приложените документи. Писмото се регистрира в АИСД.

Чл. 6. (1) Когато в края на обявеното работно време има потребители на административни услуги, работата на деловодството продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след края на работното време.

Чл. 7. (1) Административното обслужване се извършва в съответствие с изискванията на нормативните актове, дейностите и функциите на РДПБЗН-Ямбол или съответната РСПБЗН.

(2) Административната услуга се извършва в законоустановения срок.

(3) При непредоставяне в срок на документите по чл. 5, ал. 2 производството се прекратява с акт на директора на РДПБЗН или началника на РСПБЗН, подготвен от компетентната структура по исканата административна услуга.

(5) Административното обслужване завършва с предоставяне на заявителя/подателя на искания акт или мотивиран отказ (освен в случаите по чл. 4 и чл. 7, ал. 3).

(6) Сигналите и предложенията се регистрират в деня на постъпването им и се разглеждат по реда на Глава VIII, дял втори от Административнопроцесуалния кодекс и относимите вътрешноведомствени актове.

Чл. 8. (1) Служителите от компетентното за услугата звено:

а) изчисляват дължимата такса за исканата административна услуга;

б) при установяване на нередовности по отношение на внесената такса, изготвят писмото по чл. 5, ал. 1;

Чл. 17. (1) Обратната връзка от потребителите на административни услуги се осъществява чрез събиране и анализ на попълнените анкетни карти, предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др.

(2) Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети, кутии за мнения и коментари, създадената и обявена процедура за работа с предложения и сигнали, телефони линии, електронна поща и др.

(3) Средствата за осъществяване на обратна връзка се използват и за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

(4) Получената информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се анализира и служи за предприемане на действия за подобряване на административното обслужване.