

МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ
ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ НА МВР-ПЛОВДИВ

УРИ №.317 р-7104/12.08.2016 г.

УТВЪРЖДАВАМ:

ДИРЕКТОР ОДМВР-ПЛОВДИВ
СТАРШИ КОМИСАР

Христо Разсолков

..... 2016 година.

ХАРТА

НА КЛИЕНТА И АДМИНИСТРАТИВНИ СТАНДАРТИ В ОДМВР – ПЛОВДИВ



гр. Пловдив, 2016 г.

СЪДЪРЖАНИЕ:

I. ВЪВЕДЕНИЕ.....	3
II. ЦЕЛИ.....	3
A. Стратегически цели /в периода 2016-2020 година/	3
B. Непосредствени цели в периода до края на 2017 г./	3
III. СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ	4
1. Отношение към клиента	4
2. Информация за потребителите	4
3. Комуникация и механизми за обратна връзка с клиента.....	4
4. Спазване на определени срокове	5
5. Изграждане и разширяване на партньорски взаимоотношения с гражданите	5
IV. ПРОЦЕДУРИ ЗА ДЕЙСТВИЕ НА ГРАЖДАНИТЕ, КОГАТО НЕ СА	
УДОВЛЕТВОРЕНИ ОТ КАЧЕСТВОТО НА ОБСЛУЖВАНЕ	6
V. НОРМАТИВНИ АКТОВЕ, РЕГЛАМЕНТИРАЩИ АДМИНИСТРАТИВНОТО	
ОБСЛУЖВАНЕ В МВР И ЗАЩИТА ПРАВАТА НА ГРАЖДАНИТЕ	6
VI. ВИДОВЕ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДЛАГАНИ ОТ ОДМВР-ПЛОВДИВ	
И РЕД ЗА ТЯХНОТО ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ.....	7
VII. ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	9

I. ВЪВЕДЕНИЕ

Областна дирекция на МВР- Пловдив /ОДМВР/ е основно структурно звено на министерство на вътрешните работи /МВР/, чиято мисия е гарантиране сигурността на гражданите в Пловдивска област, противодействие на престъпността и опазване на обществения ред, защита правата и свободите им, опазване на техния живот, здраве и имущество.

Наред с тази си дейност ОДМВР- Пловдив извършва и множество административни услуги за живущите в региона, произтичащи от действащата законова и вътрешноведомствена нормативна уредба.

Водена от желанието да предостави възможно най-доброто административно обслужване /АО/ във всяка точка и на всеки жител на областта, дирекцията ще се ръководи от настоящата Харта на клиента /Хартата/.

По своята същност тя не се явява юридически документ, а по-скоро вид обществен договор и реален процес на взаимодействие между ОДМВР- Пловдив и гражданското общество, в който едната и другата страна са носители на активност, насочена към обединяване на усилията с цел постигане на общ резултат- повишаване качеството на предлаганите от страна на дирекцията административни услуги /АУ/.

II. ЦЕЛИ

Ръководейки се от тази Харта всички структури на областната дирекция ще изпълняват стриктно своите служебни задължения, за да предоставят възможно най-доброто административно обслужване на своите клиенти, при изпълнение на следните:

А. Стратегически цели /в периода 2016-2020 година/

- Развитие на електронните форми за достъп до предлаганите АУ;
- Подобряване материално-техническата база и условията, в които ще се извършват АУ за гражданите, с приоритет- сградата на сектор “Пътна полиция”;
- Повишаване професионалната квалификация на кадрите, осъществяващи АО;
- Разширяване на механизмите за обратна връзка с потребителите на АУ.

Б. Непосредствени цели в периода до края на 2017 г./

- Облекчаване административните процедури и намаляване сроковете за тяхното изпълнение;
- Подобряване отношението към клиентите, потребители на АУ;
- Предоставяне нови форми на достъп до АО;
- Повишаване информираността на потребителите на АУ;
- Създаване на надеждна обратна връзка с клиентите;
- Предприемане на конкретни мерки за елиминиране възможности за корупционни практики.

III. СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

1. Отношение към клиента

- Осигуряване на равен достъп до всички клиенти, независимо от тяхното социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения;
- Гарантиране на професионално, любезно, отзивчиво и коректно отношение към всички потребители на АУ;
- Спазване на конфиденциалност относно запитванията, жалбите, сигналите и предложенията на гражданите.

2. Информация за потребителите

- Предоставяне на ясна, пълна и точна информация за вида на предлаганите услуги и процедурите за тяхното осъществяване по начин, удовлетворяващ в пълен обем потребностите на гражданите;
- Ефективно използване на наличните и създаването при възможност на нови канали за достъп до необходимата информация или услуга.
- Разработване и предоставяне за ползуване от гражданите на предварително изготвени прости и ясни за попълване формуляри за извършване на определени АУ;
- Улесняване достъпа на всички клиенти до предлаганите услуги;
- Предоставяне на актуална информация относно реда за достъп до обществена информация, както и необходимите формуляри за това.

3. Комуникация и механизми за обратна връзка с клиента

В процеса на административно обслужване на гражданите, служителите на ОДМВР-Пловдив се задължават стриктно да спазват стандартите за качество, утвърдени като изисквания за неговото извършване по различни показатели /времеви, количествени, качествени/ и определени от Наредбата за административното обслужване на гражданите /НАО/, обн.в ДВ, бр.78/26.09.2006г. като:

- Всеки наш служител ще бъде в опрятен външен вид като носи отличителен знак /бадж/ със снимка и данни за длъжността, администрацията и звеното, към което принадлежи;
- При провеждане на телефонни разговори с нашите служители същите ще се идентифицират със собствено и фамилно име;
- Ще Ви предоставят ясни, пълни и разбираеми обяснения и консултации относно необходимите за извършване на услугата документи, срока на нейното осъществяване, размера на таксите, възможностите за оспорване на решенията преди, както и в процеса на АО по начин, удовлетворяващ Вашите потребности;
- Ще Ви съдействуват за попълване на необходимите формуляри;
- Ще Ви насочат към компетентния орган, който може да разреши проблема Ви; ще Ви информират за реда, по който можете да подадете жалба, сигнал или предложение и неговия адресат;
- ще Ви предоставят информация за различните механизми на обратна връзка с нас и тяхното използване като например: книги за мнения, сигнали и предложения;

специализирани рубрики в интернет страницата на АО и електронния му адрес; специализиран телефон; използване приемното време на ръководителите; анкети и др.

- Ще Ви разяснят реда за обработване, анализиране и обобщаване на получената информация от каналите за обратна връзка и целите, за които ще се използва- обикновено за планиране и изпълнение на конкретни мерки, насочени към подобряване на АО и удовлетворяване на изискванията и очакванията на гражданите;

- Формите за отчитане на резултатите от проучване мнението на гражданите и каналите, по които те ще бъдат информирани за тях;

Каналите за комуникация с ОДМВР-Пловдив, които можете да използвате са посочени на интернет страницата на дирекцията на адрес www.plovdiv.mvr.bg, в рубриката “Услуги”.

4. Спазване на определени срокове

Следва да се има предвид, че част от тях са нормативно определени:

Чл.20, ал.1, т.3 от НАО: “Срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата или по ЕП е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг АО-до 14 дни”;

Чл.20, ал.41, т.4 от НАО: “Времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи при посещение в звената за АО не трябва да бъде повече от 20 минути”

Друга част са определени със законовите и вътрешноведомствени нормативни актове, като независимо от посоченото обстоятелство, служителите от областна дирекция на МВР-Пловдив ще са водени от желанието и стремежа да Ви предоставят при възможност желаните от Вас административни услуги и информация в срокове, по-кратки от нормативно регламентирани.

5. Изграждане и разширяване на партньорски взаимоотношения с гражданите

С оглед подобряване качеството и ефективността в работата на администрацията от областната дирекция при предоставяните от нея административни услуги, тя искрено се надява и очаква от гражданите:

- Подобаващо тяхно отношение към служителите, предоставящи административни услуги, съпроводено с учтивост и уважение, внимание и вежливост към тях и предоставяне на нужният им кредит на доверие;

- Поведение в процеса на обслужване, характеризиращо се с предоставяне пълна и точна информация за исканата услуга, осигуряване на всички необходими документи за нейното осъществяване, липса на агресия и нетърпение в определени ситуации, непредизвикани и независещи от действията на служителите;

- Повишаване ангажираността им по проблемите, касаещи тяхното обслужване, като например: активното им участие в попълването на анкетни карти, сигнализирането за корупционни практики и допуснати нередности чрез различните канали за обратна връзка, правенето на предложения за подобряване на обслужването и участие в обсъждане на резултатите, получени от обратната връзка с тях.

Ръководството на областна дирекция на МВР-Пловдив е убедено, че предложенията и сигналите на гражданите, както и техните коментари са изключително важни и от съществено значение за АО. Само на тяхна база дирекцията ще може да планира и осъществи ефикасни мерки за подобряване на АО и ще повиши тяхната удовлетвореност от него, ангажирайки се те да бъдат информирани своевременно за всички мерки, предприети в отговор на техните предложения.

IV. ПРОЦЕДУРИ ЗА ДЕЙСТВИЕ НА ГРАЖДАНИТЕ, КОГАТО НЕ СА УДОВЛЕТВОРЕНИ ОТ КАЧЕСТВОТО НА ОБСЛУЖВАНЕ

Създаването на условия за осъществяване правото на гражданите да правят предложения, отправят сигнали и подават жалби до органите на МВР е гарант за качеството на дейността му от гледна точка на общественото изискване за отворена и подпомагаща, а не силова институция, както и фактор за доближаването до гражданското общество.

В този смисъл всички потребители, на които са предоставяни административни услуги от ОДМВР-Пловдив в нарушение на техните права и утвърдените стандарти, могат и следва да се възползват от конституционното си право, като подадат жалба до компетентния административен орган, да предприемат нужното съдебно обжалване или да изготвят сигнал, предложение или пък жалба до ръководството на областната дирекция, което се ангажира да го приеме и разгледа безпристрастно съгласно съществуващите нормативни изисквания и Ви уведоми за резултата и взетото решение.

Анонимните жалби няма да се разглеждат.

ОДМВР-Пловдив си запазва правото да не дава отговор на жалби и оплаквания, съдържащи нецензурни изрази и неморални изказвания, уронващи престижа на институцията.

V. НОРМАТИВНИ АКТОВЕ, РЕГЛАМЕНТИРАЩИ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В МВР И ЗАЩИТА ПРАВАТА НА ГРАЖДАНИТЕ

По-важните от тях са:

- Конституция на Република България;
- Закон за МВР;
- Административно-процесуален кодекс;
- Закон за администрацията;
- Закон за българските документи за самоличност;
- Закон за чужденците;
- Закон за оръжията, боеприпасите, взривните вещества и пиротехническите изделия;
- Закон за движението по пътищата;
- Закон за частната охранителна дейност;
- Правилник за прилагане на ЗМВР;
- Правилник за издаване на българските лични документи;
- Наредба за административното обслужване;
- Други административни актове, регламентиращи дейността на институцията.

VI. ВИДОВЕ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДЛАГАНИ ОТ ОДМВР-ПЛОВДИВ И РЕД ЗА ТЯХНОТО ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ

1. Административни услуги, свързани с БДС

Услугите, свързани с БДС, са регламентирани в ЗБЛД и Правилника за прилагането му. По своя характер те са преди всичко удостоверителни индивидуални административни актове / ИАА /, а между тях са:

- + Издаване и подмяна на лични карти, паспорти и свидетелства за правоуправление на МПС;
- + Издаване на удостоверителни документи за предоставяне на информация от АИС БДС;
- + Издаване и подмяна на карта на бежанец ,удостоверение за пътуване зад граница на бежанец, карта на чужденец с хуманитарен статут и удостоверение за пътуване зад граница на чужденец с хуманитарен статут.

2. Административни услуги, свързани с режима на чужденците

АУ са свързани с режима на чужденците в Република България, граждани на ЕС и членовете на техните семейства, както и лица без гражданство. Регламентирани са в ЗЧРБ, ППЗЧРБ, ЗУБ и ЗВПНГЕСЧТС, а по своя характер биват:

- + **Издаване на разрешения, както следва:**
 - За постоянно и дългосрочно пребиваване в РБ на граждани на трети страни;
 - За продължително пребиваване на територията на РБ на граждани на трети страни;
 - За продължително и постоянно пребиваване на граждани на ЕС и членове на техните семейства.

- + **Издаване на удостоверителни лични документи като:**
 - Карти за постоянно, дългосрочно и продължително пребиваване;
 - Удостоверение за пътуване зад граница на лица без гражданство;
 - Удостоверение и справки за чужденци относно статута им;
 - Удостоверения за продължително и постоянно пребиваване на граждани на ЕС и членове на техните семейства.

- + **Административни действия:**
 - Адресна регистрация на чужди граждани;
 - Приемане и заверка на покани – декларации за частно и бизнес посещения на чужди граждани.

3. Административни услуги, свързани с приложението на ЗДвП

Регламентирани са основно в ЗДвП, както и подзаконовата нормативна база. Те са най-многобройни и обхващат различни по характер актове на администрацията като:

- + **Удостоверителни ИАА като:**
 - Свидетелства за регистрация на МПС;
 - Удостоверения за собственост на ППС;

- Контролен талон- издаване и подмяна;
- Експертни справки за проверка на идентификационните номера, рамата и двигателя на МПС;
- Удостоверения за броя на МПС от един вид марка и модел;
- Удостоверения за спряно от движение ППС по искане на собственик;
- Удостоверение за предоставяне на информация за водените на отчет ППС и техните водачи;
- Удостоверения за собственост на ППС с прекратена регистрация.

✚ Административни действия с правно значение за техните адресати :

- Идентификация на ППС при регистрация;
- Постоянна регистрация, временна регистрация, разрешение за временно движение на ППС;
- Възстановяване на идентификационен номер на ППС;
- Проверка на техническата исправност;
- Снемане от отчет на ППС;
- Промяна местоотчета на водачите на МПС;
- Разрешения за временно движение на ППС.

✚ Даване на становища и консултации, изисквани от ЮЛ, държавни и общински органи като:

- Проекти за ОД по пътната мрежа;
- Проекти по ОД за крайпътни обекти;
- Проекти за поставяне на рекламни съоръжения;
- Съгласуване на маршрути и условия за движение на извънгабаритни и / или тежки пътни превозни средства;
- Съгласуване на проекти за ВОД при извършване на строителни и ремонтни дейности по пътищата и улици;
- Съгласуване на схема за временни преместваеми съоръжения- маси за открито сервиране, кафе-машини и други.

4. Административни услуги, свързани с контрола на оръжията, взривните вещества и пиротехническите изделия

Регламентирани са в ЗОБВВПИ. Основната част от тях са:

✚ Издаване и промяна на разрешения като:

- Придобиване, носене, употреба, транспортиране на ВВООБ и ПИ;
- Съхранение на ВВООБ и ПИ;
- Употреба на огнестрелни оръжия и боеприпаси на стрелбища
- Ремонт на ОО;

✚ Издаване на удостоверителни документи като:

- Удостоверение за уведомление за придобиване на газово, сигнално и пневматично оръжие.

✚ АУ с характер на административни действия като :

- Прострелване на огнестрелно оръжие с цел създаване на куршумотека и гилзотека
- Технически преглед на огнестрелно оръжие;
- Обезопасяване от нежелан достъп и сработване по предназначение на огнестрелни оръжия
- Организиране на курс за безопасно боравене с огнестрелно оръжие.

✚ Административни услуги с характер на съгласувателни действия с консултативен характер

- Учебни програми за обучение на дейности с ВВ
- Лица с достъп до ВВ и ОО

5. Административни услуги по Закона за частната охранителна дейност /ЗЧОХД/

- Приемане на уведомления за назначени и освободени лица извършващи охранителна дейност;
- Приемане на уведомления за поети и снети обекти от охрана.

6. Други видове административни услуги

✚ Административни услуги, свързани с корекция на лични данни в АИФ на МВР

Регламентирани са в Инструкцията за реда за обработка на лични данни в Министерството на вътрешните работи УРИ №8121з-1122/12.09.2015 г. , Вътрешни правила за организация на работа в Министерството на вътрешните работи по постъпили заявления от физически лица във връзка с обработването на техните лични данни в Министерството на вътрешните работи, утвърдени с МЗ УРИ№8121з-75/28.01.2016 г., Инструкцията за изменение и допълнение на Инструкцията УРИ№8121з-1122/12.09.2015 г. за реда за обработка на лични данни в Министерството на вътрешните работи.

✚ Административни услуги, свързани със снемането на полицейска регистрация на лица

Регламентирани са в Наредбата за реда за извършване и снемане на полицейска регистрация, обнародвана в ДВ с постановление №336 от 24.10.2014 г.

VII. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Ръководството на ОДМВР-Пловдив поема отговорност за работата на своите служители в процеса на представяне административни услуги на гражданите и спазване на утвърдените стандарти за обслужване.

То се ангажира да измерва удовлетвореността на потребителите на административни услуги и да предприема необходимите действия за нейното повишаване.

Настоящата Харта е отворена за изменения и допълнения, съобразени с нормативните промени, потребностите и изискванията на потребителите.