



ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

за организацията на административното обслужване в
Главна дирекция „Пожарна безопасност и защита на населението” - МВР

Чл. 1. (1) С тези правила се урежда организацията на административното обслужване в Главна дирекция „Пожарна безопасност и защита на населението” – МВР (ГДПБЗН).

(2) Административното обслужване на физически и юридически лица във връзка с искания за административни услуги се осъществява от служители на отдел „Координация и информационно-аналитична дейност” (деловодството) сградата на ГДПБЗН в гр. София, ПК 1309, ул. „Пиротска” № 171А, с работно време от понеделник до петък от 08,30 до 17,30 часа, без прекъсване.

(3) Входното фоайе на сградата на ГДПБЗН е зона за административно обслужване.

Чл. 2. (1) В раздел „Административно обслужване“ на интернет страницата на ГДПБЗН 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 телефон: 02/98-21-243;

2. информационното табло в зоната за административно обслужване в сградата на ГДПБЗН;

3. интернет страницата на ГДПБЗН-МВР (www.mvr.bg/gdpbzn).

(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 (в зоната за административно обслужване) 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 от деловодството.

(4) Служителят от деловодството:

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 образеца на искане за съответната услуга, описва 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 от деловодството 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 ГДПБЗН, 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 документи 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.

(2) Служителите от деловодството ползват обедна почивка без прекъсване на административното обслужване.

Чл. 7. (1) Административното обслужване се извършва в съответствие с изискванията на нормативните актове, дейностите и функциите на ГДПБЗН.

(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 ГДПБЗН, 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;

в) изискват информация от отдел „Финанси“ за извършеното плащане на таксата;
г) отразяват информацията за дължимата такса и за извършеното плащане, получена от отдел „Финанси“, в докладна записка, в която се предлага за подпис изготвеният акт за административната услуга.

(2) В случай на въведено етапно заплащане на такса и предоставяне от заявителя на документ за внесена такса за издаден акт проверката в отдел „Финанси“ за извършеното плащане на таксата се извършва от звеното за административно обслужване.

(3) При установяване на надвнесена такса за извършване на услугата заявителят се уведомява от звеното за административно обслужване за необходимостта да подаде искане за възстановяването на сумата с посочване на банкова сметка.

Чл. 9. (1) Издаването на административния акт, създаден в резултат на извършена административна услуга (уведомително писмо, удостоверение, разрешение и др.), отказът за издаването му и прекратяването на производството се съобщава на заявителя в тридневен срок чрез устно уведомяване по телефон, удостоверение с подпис на служителя от деловодството върху екземпляра от акта за ГДПБЗН, или чрез писмено съобщение, включително чрез електронна поща или факс, ако са посочени. Ако заявителят не е намерен, информацията за това се прилага към съответната преписка и се отразява в АИСД.

(2) Служителят на деловодството предава издадения акт на заявителя лично след представяне на лична карта и съставяне на опис, съдържащ датата на получаване, личното и фамилното име и подписа на получателя, или чрез лицензиран пощенски оператор на адреса, посочен в искането/жалбата/протеста/предложението/сигнала.

(3) Ако получателят на акта е различен от заявителя, служителят на деловодството изисква представяне на пълномощно от заявителя с нотариална заверка на подписа. Копието на пълномощното следва да е заверено с подпис и печат за вярност. Служителят от деловодството сверява информацията в пълномощното със самоличността на получателя на акта.

(4) При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор издаденият акт се изпраща:

1. като вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя/подателя, който заплаща цената за пощенската услуга при доставяне на пратката;

2. с международна препоръчана пощенска пратка след заплащане на цената за пощенските услуги от заявителя/подателя по обявената на страницата в интернет банкова сметка на ГДПБЗН. Цената за пощенската услуга се заплаща от ГДПБЗН на лицензияния пощенски оператор при подаване на пратката.

Чл. 10. Съобщаването от ГДПБЗН по ел. поща или факс за писмото по чл. 5, ал. 1 и за издадения акт по чл. 9, ал. 1 се удостоверява със съответната разпечатка, приложена към преписката.

Чл. 11. Заплащането на административните услуги се извършва по банков път по сметката на ГДПБЗН: Българска народна банка – Централно управление, IBAN BG48BNBG 96613100157301; BIC: BNBGBGSD; Булстат: 129010164 или ПОС терминал.

Чл. 12. (1) Директорът на ГДПБЗН-МВР приема предварително записали се граждани всеки понеделник от 14,00 часа до 16,00 часа. Заместник-директорът приема граждани всеки вторник в същия времеви диапазон.

(2) Записването за прием се осъществява в отдел КИАД или на телефон 02/9821065 за директора на ГДПБЗН и на телефон 02/9821045 за заместник-директора на ГДПБЗН.

(3) По преценка на директора или на неговия заместник, както и в неотложни случаи гражданите могат да бъдат приемани и извън приемния график.

Чл. 13. Административното обслужване в ГДПБЗН се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. при изпълнение на служебните си задължения всеки служител от деловодството носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността и звеното, в което работи;

2. служителите от ГДПБЗН се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;

3. в зоната за административно обслужване се осигуряват места за сядане, за попълване на документи и за получаване на необходимата информация;

4. времето за обработване на документи е не повече от 20 минути.

Чл. 14. Осъществяването на административните услуги се извършва на базата на вътрешни правила за организация и контрол на движението и отработването на документите.

Чл. 15. (1) В МВР е одобрена Харта на клиента, публикувана на [интернет страницата на ГДПБЗН \(www.mvr.bg/gdpbzn\)](http://www.mvr.bg/gdpbzn) и поставена на достъпно и видно място в зоната за административно обслужване.

Чл. 16. (1) На интернет страницата на ГДПБЗН се публикува анкетна карта с цел проучване удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

(2) Резултатите от попълнените анкетни карти се анализират най-малко веднъж в годишния отчет-анализ за дейността на ГДПБЗН.

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.

МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ

ГЛАВНА ДИРЕКЦИЯ „ПОЖАРНА БЕЗОПАСНОСТ И ЗАЩИТА НА НАСЕЛЕНИЕТО”

Рег. № 198300-....., екз. №

.....20..... г.

ПРОТОКОЛ

Днес,20.... г., служителят, на
длъжност в

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 акт да бъде получен:

- Лично от деловодството;
 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. Актът да бъде изпратен:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка;
 като вътрешна куриерска пратка;
 като международна препоръчана пощенска пратка.

Длъжностно лице:
(подпис)

Заявител:
(подпис)