

МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ
ДИРЕКЦИЯ "БЪЛГАРСКИ ДОКУМЕНТИ ЗА САМОЛИЧНОСТ"

УРИ 2853р-4813-10.07.18

УТВЪРЖДАВАМ:

ДИРЕКТОР
СВЕТЛАНА ЦЕНЕВА

09.07



ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА РЕДА И ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ НА ГРАЖДАНИ В ДИРЕКЦИЯ „БЪЛГАРСКИ ДОКУМЕНТИ ЗА САМОЛИЧНОСТ“

Раздел I

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. (1) Настоящите вътрешни правила се утвърждават на основание чл. 1 ал. 2 от Наредбата за административно обслужване и заповед № 8121з-367/05.04.2018 г. на министъра на вътрешните работи.

(2) Правилата уреждат въпроси относно реда и организацията на административното обслужване на физическите и юридическите лица в дирекция „Български документи за самоличност“ – МВР, неуредени в Наредбата за административното обслужване.

(3) С правилата се уреждат още въпросите, свързани с предоставяните от дирекция „Български документи за самоличност“ (ДБДС) административни услуги, в това число периодичен анализ на необходимостта и ефективността от прилагането на тези правила и тяхното използване за извършване на контрол на посочените дейности.

Чл. 2. (1) Настоящите правила имат за цел:

1. да улеснят гражданите при получаване на информация относно видовете административни услуги извършвани в ДБДС;

2. да спестят времето на гражданите, като приемането, регистрирането, координирането и следенето на работата по преписките за заявени административни услуги се извършва вътрешно между самите служители, без участието на гражданите;

3. да улеснят и ускорят извършването на различни видове справки, като цялата информация, касаеща всички преписки е синтезирана на едно място;

4. да подобрят информирането и насърчаването на потребителите за плащанията чрез ПОС терминал.

5. да повишат качеството и ефективността на работата на администрацията.

(2) Основните принципи на етиката и културата на административното обслужване са:

1. административната услуга се извършва при спазване на принципите на

законност, етично отношение, бързина, достъпност и при спазване изискванията за качествено и културно административно обслужване;

2. служителите от отдел „Административни дейности по издаване на документи за самоличност и контрол“ (АДИДСК) на ДБДС са длъжни да извършват административното обслужване законосъобразно, своевременно (при спазване на сроковете предвидени в Закона за българските лични документи, Административнопроцесуалния кодекс, Закона за администрацията и другите нормативни документи) и свързаните с тях подзаконови нормативни актове, точно, добросъвестно и безпристрастно, като предоставят изчерпателно и компетентно необходимата информация, с оглед опазването на законните права и интереси на физическите и юридическите лица.

Чл. 3. Вътрешните правила за реда и организацията на административното обслужване на граждани в ДБДС, кореспондират и взаимно се допълват с Вътрешните правила за организация на работата в МВР и Хартата на клиента.

Чл. 4. За осъществяване на административното обслужване се използват добрите практики, посочени в доклада по чл. 62, ал. 2 от Закона за администрацията.

Чл. 5. (1) Административните услуги, предоставяни от структурата ДБДС, вписани в Регистъра на услугите чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА), са публикувани в раздел „Административни услуги“ на интернет страницата на МВР: www.mvr.bg и са както следва:

- издаване на документи, удостоверяващи събития и факти, свързани с издаването на документи за самоличност при подаване на писмено искане за предоставяне на информация;
- издаване на лични карти на български граждани;
- издаване на паспорт на български граждани;

(2) Директорът на ДБДС осъществява контрол върху дейността по предоставяне на административната услуга - издаване на български лични документи за самоличност на чужденци с предоставена особена закрила в Република България.

Чл. 6. При осъществяване на дейности по административно обслужване структурата ДБДС, осигурява задължителната информация по чл. 16 от Наредбата за административното обслужване.

Раздел II

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 7. (1) Организацията на дейността за административно обслужване в ДБДС се осъществява от директора на дирекцията и началника на отдел АДИДСК, съобразно функционалната им компетентност.

(2) Директорът на ДБДС – МВР и началника на отдел АДИДСК организират разпределението на дейностите и задачите по извършването на всяка конкретна дейност.

Чл. 8. (1) Дейностите по административното обслужване на гражданите, се извършват от служители на отдел АДИДСК на ДБДС.

(2) Заявления/искания, жалби, сигнали и предложения се приемат от служителите по ал. 1 на гишетата за административно обслужване на дирекцията, в залата за прием на граждани в гр. София, бул. „Княгиня Мария Луиза“ № 48.

Чл. 9. (1) Служителите осъществяват дейности за административно обслужване, с оглед функционалната им компетентност, като:

1. отговарят на запитвания и предоставят информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;

2. разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, съгласно установения в нормативните документи ред;

3. проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга;

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

5. предоставят информация за хода на работата по преписката;

6. осъществяват връзка с други структури по повод осъществяване на административното обслужване;

7. предоставят исканите документи по установения ред.

(2) В случаите, когато в края на обявеното работно време, в служебните помещения има потребители, тяхното обслужване продължава след приключване на обявеното работно време, но не повече от два астрономически часа.

Чл. 10. Предоставянето на документи, създадени в резултат на извършена административна услуга, се извършва от служителя на гише, лично в служебните помещения, определени за административно обслужване, освен в случаите, когато в нормативен акт не е определено друго.

Чл. 11. 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. 12. (1) За предоставяне на устна информация на основание чл. 70 от Закона за българските лични документи от служителите се попълва искане и получената информация се отразяват в Протокол за получена информация (Приложение №1), като се регистрират и в Регистър на исканията за предоставяне на устна информация.

(2) Предоставяне на устна информация по ал. 1 се извършва от служителите по чл. 8, ал. 1.

(3) Искането и протокола по ал. 1 се регистрират в административната информационна система за документооборота от служители от сектор АЛЮ на ДБДС.

Чл. 13. Обработването на лични данни се извършва в съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО, Закона за защита на личните данни и утвърдените от министъра на вътрешните работи правила за организацията на административното обслужване в МВР.

Чл. 14. (1) Сроктът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронен път е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - до 14 дни.

(2) Сроковете по ал. 1 не се прилагат, когато има други нормативно определени срокове.

Раздел III

ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТАТА С ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Чл. 15. (1) Дейностите по приемане и регистриране на жалби, сигнали и предложения на

потребителите се извършат от служители на сектор „Административно и логистично обслужване“ (АЛЮ) на ДБДС с функции по документооборота.

(2) Постъпилите жалби, сигнали и предложения се регистрират в автоматизираната информационна система за документооборота, независимо от начина на тяхното подаване.

Чл. 16. (1) Жалби, сигнали и предложения, отправени устно, се отразяват в двустранно подписан Протокол (Приложение № 2), който се попълва от служителите по чл. 8, ал. 1.

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

Чл. 17. Организацията на работата с предложенията, жалбите и сигналите се извършва в съответствие със сроковете по Административнопроцесуалния кодекс и Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Министерството на вътрешните работи, утвърдени от министъра на вътрешните работи.

Чл. 18. Решенията по предложенията, сигналите и жалбите се вземат и съобщават, както следва:

1. Решението по предложението се взема най-късно два месеца след неговото постъпване и се съобщава в 7-дневен срок на подателя. Когато е необходимо по-продължително проучване, срокът за вземане на решение може да бъде продължен до шест месеца. Решението по направено предложение не подлежи на обжалване;

2. Решението по сигнала се взема най-късно два месеца след неговото постъпване и се съобщава в 7-дневен срок на подателя. Когато особено важни причини налагат, срокът за вземане на решение може да бъде продължен, но с не повече от един месец;

3. Жалби срещу административни актове, включително и срещу мълчалив отказ на директора на ДБДС, се подават до Административен съд – София град чрез директора на ДБДС.

Раздел III

КОНТРОЛ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 19. (1) Контрол по изпълнение на дейността за административното обслужване се осъществява от директора на дирекция „Български документи за самоличност“.

(2) Контролът обхваща проверка за точното спазване на определените срокове, качеството на предоставените услуги, както и за спазването на задълженията по чл. 9.

(3) Началникът на отдел АДИДСК, съобразно функционалната си компетентност, контролира движението на документите и взема съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените му служители.

Раздел IV

МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА

Чл. 20. За постигане на ефективно и ефикасно взаимодействие между администрацията и потребителите се осъществява измерване на удовлетвореността чрез кутин за мнения и препоръки, благодарствени писма, интернет, чрез попълване на анкетни карти, отразяващи впечатленията на гражданите от служителите, осъществяващи административното обслужване и анализ на предложенията и сигналите.

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 периодично и се докладват на директора на дирекция „Български документи за самоличност“.

Чл. 22. Информационните и комуникационни канали се оповестяват и актуализират периодично на интернет страницата на дирекцията, на информационните табла или по друг подходящ начин.

Заклучителни разпоредби

§ 1. Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в дирекция „Български документи за самоличност“, структура в Министерството на вътрешните работи се издават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване, приета с Постановление № 246 на Министерския съвет от 2006 г. (Обнародвано в ДВ, бр. 61 от 2017 г., последно изм. и доп. ДВ, бр. 61 от 2017 г.) и Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Министерството на вътрешните работи, утвърдени със заповед рег. № 8121з-367/05.04.2018 г. на министъра на вътрешните работи, като са съобразени с Административнопроцесуалния кодекс и Закона за администрацията.

Рег. № _____ /2018 г.

ИСКАНЕ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСТНА ИНФОРМАЦИЯ
На основание чл. 70 от Закона за българските лични документи

от

ЕГН.....

Информация за

.....
/ описва се вида на исканата информация /
.....
.....

Протокол за получена информация

Получил информацията:

Предоставил информацията:

Подпис:

Подпис:

.....

Име и фамилия

Дата, 2018 г.

Рег. № _____ /2018 г.

ИСКАНЕ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСТНА ИНФОРМАЦИЯ
На основание чл. 70 от Закона за българските лични документи

от

ЕГН.....

Информация за

.....
/ описва се вида на исканата информация /
.....
.....

Протокол за получена информация

Получил информацията:

Предоставил информацията:

Подпис:

Подпис:

.....

Име и фамилия

Дата, 2018 г.

МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ
ДИРЕКЦИЯ „БЪЛГАРСКИ ДОКУМЕНТИ ЗА САМОЛИЧНОСТ“

УРИ №....., екз. №.....

.....20.... г.

ПРОТОКОЛ

Днесг., служителят

на длъжност

в дирекция „Български документи за самоличност“ – МВР

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 и фамилия, подпис)

Заявител:.....
(име и фамилия, подпис)