

МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ

ЗАПОВЕД

№ ... 8121з-635/16.25 ... 2022 г.

ОТНОСНО: Изменение и допълнение на Вътрешните правила за организацията на административното обслужване на гражданите и юридическите лица в Министерството на вътрешните работи, утвърдени със заповед № 8121з-760/23.07.2020 г., изм. със заповед № 8121з-1396/23.12.2020 г.

На основание чл. 33, т. 9 от Закона за Министерството на вътрешните работи (ЗМВР) и Наредбата за административното обслужване,

ЗАПОВЯДВАМ:

Изменям и допълвам Вътрешните правила за организацията на административното обслужване на гражданите и юридическите лица в Министерството на вътрешните работи, утвърдени със заповед № 8121з-760/23.07.2020 г., изм. със заповед № 8121з-1396/23.12.2020 г., както следва:

1. В чл. 2, ал. 1, т. 6 след думите „административни услуги“ се добавят думите „и за осъществяване на административно обслужване.“.

2. В чл. 17 се правят следните изменения и допълнения:

2.1. Сегашният текст на чл. 17 става ал. 1.

2.2. Създават се ал. 2 – 6:

„(2) Комуникацията с потребителите при предоставянето на информация за административно обслужване и при осъществяването на административно обслужване се извършва писмено, включително по електронен път, и устно, включително по телефон.

(3) Осигурява се възможност за потребителите да получат информация за административното обслужване, включително информацията съгласно чл. 16, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване, и да комуникират по телефона с потребители, по въпроси относно:

1. предоставяне на информация за издаваните актове и предоставяните услуги;
2. отговори на запитвания от общ характер, като въпросите се насочват по компетентност;
3. информация по разясняване изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по предварително установен ред;
4. информация за хода на работата по преписката;
5. начина на плащане.

(4) Служителите осъществяват комуникацията по телефон с потребителите съобразно методическия документ на Министерския съвет, съдържащ насоки за организацията на административното обслужване по телефона, съгласно чл. 8а, ал. 4 от Наредбата за административното обслужване.

(5) Ръководителите на структури, осъществяващи административно обслужване, отразяват организацията за осъществяване на комуникацията между потребителите и Звената за административно обслужване в своите организационно-технологични правила.

(6) Предоставянето на информация по телефон и/или електронна поща се извършва при спазване на приложимите разпоредби, гарантиращи защитата на личните данни.

3. В чл. 23, ал. 1 след думите „предложения“ се поставя запетая и се добавя думата „протести“.

Изпълнението на заповедта възлагам на ръководителите на структурите по чл. 37 от ЗМВР, които осъществяват административно обслужване, и дирекция „Правно-нормативна дейност“, дирекция „Планиране и управление на бюджета“, дирекция „Координация и информационно-аналитична дейност“, дирекция „Човешки ресурси“, дирекция „Комуникационни и информационни системи“, дирекция „Управление на собствеността и социални дейности“ за сведение и изпълнение.

Контрола по изпълнение на заповедта възлагам на административния секретар на Министерството на вътрешните работи.

Копие от заповедта да се изпрати на главния секретар на Министерството на вътрешните работи, административния секретар на Министерството на вътрешните работи и на всички структури по чл. 37 от ЗМВР.

МИНИСТЪР



Бойко Рашков