Приложение към Заповед № 1078з-376../09.11.2026г.

ПРАВИЛА

за организацията на административното обслужване в
Регионална дирекция „Пожарна безопасност и защита на населението" - Разград

Чл. 1. (1) С тези правила се урежда организацията на административното обслужване в Регионална дирекция „Пожарна безопасност и защита на населението" – Разград (РДПБЗН-Разград).

(2) Административното обслужване на физическите и юридическите лица в РДПБЗН-Разград се организира от н-к сектор „Административен“ и се осъществява от следните служители:

- в сградата на адрес: гр. Разград, бул. “Априлско въстание”№ 68Е - от системен оператор ИАД и АО, а в негово отсъствие от главен експерт ИАД и АО;

- в сградата на адрес: гр. Разград, ул. “Търговищко шосе” №11 - от главен експерт ИАД и АО, а при негово отсъствие от инспектор в група ПК и ПД към сектор ПКД;

(3) Административното обслужване на физическите и юридическите лица в Районните служби “Пожарна безопасност и защита на населението” (РСПБЗН) се организира и осъществява от съответните началници и/или определени от тях със заповед служители;

(4) Във фоайетата на сградите на РДПБЗН-Разград и териториалните и структурни звена са обособени центрове за административно обслужване (ЦАО), в които се осъществява административното обслужване на клиентите и находящи се на адреси, както следва:

- РДПБЗН-Разград и РСПБЗН-Разград на адрес: гр. Разград, бул. “Априлско въстание”№ 68Е;

- РДПБЗН-Разград и РСПБЗН-Разград на адрес: гр. Разград, ул. “Търговищко шосе” №11;

- РСПБЗН- Исперих на адрес: гр. Исперих, ул. “Васил Левски” №16

- РСПБЗН- Кубрат на адрес: гр. Кубрат, ул. “Петко войвода” №16

- РСПБЗН- Лозница на адрес: гр. Лозница, ул. “Георги Бенковски” №13

Чл. 2. (1) В раздел „Административно обслужване“ на интернет страницата на РДПБЗН-Разград (www.mvr.bg/razgrad) се публикува информация за предоставяните услуги, ред и организация на предоставянето и образци на исканията.

(2) Информация за административното обслужване се получава от:

- служителите по чл.1, ал.2 и ал.3. лично или на телефон:

- за РДПБЗН-Разград и РСПБЗН-Разград, на адрес: гр. Разград, бул. “Априлско въстание”№ 68Е - 084/660583;

- за РДПБЗН-Разград и РСПБЗН-Разград, на адрес: гр. Разград, ул. “Търговищко шосе” №11- 084/636754;

- за РСПБЗН- Исперих - 08431/2863;
- за РСПБЗН- Кубрат - 08487/2387;
- информационните табла в зоните на ЦАО в сградите на РДПБЗН-Разград и териториалните и структурни звена;
- по електронната поща
- за РДПБЗН-Разград - e-mail " pbzn_razgrad@mvr.bg";
- за РСПБЗН-Разград - e-mail "rspbzn_razgrad@mvr.bg";
- за РСПБЗН-Кубрат - e-mail "rspbzn_kubrat@mvr.bg";
- за РСПБЗН-Исперих - e-mail "rspbzn_isperich@mvr.bg";
- за РСПБЗН-Лозница - e-mail "rspbzn_loznica@mvr.bg";

(3) При изменения на нормативната уредба информацията за извършваните административни услуги се актуализира в 7-дневен срок в източниците по ал. 1 и ал.2.

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, чрез пощенската кутия в зоната за административно обслужване, както и чрез Портала за електронни административни услуги на МВР, в случай, че за съответния вид услуга е осигурена такава възможност.

(3) Заявителите на административни услуги контактуват с определените служители по чл.1, ал.2 и ал.3 от настоящите правила.

(4) Служителите по чл.1, ал.2 и ал.3 :

- дават информация за извършваните услуги, издаваните актове и отговарят на запитвания от общ характер в срок до 5 работни дни, ако запитванията са постъпили по пощата и по електронната поща и не по-късно от 20 минути, ако запитванията са устни, постъпили са на място, по телефон или, ако има друг осигурен от сруктурата онлайн комуникационен канал;
- предоставят на заявителите за попълване необходимите образци на искане за съответната услуга и дават пояснения за попълването им, когато се налага;
- проверяват правилното попълване на образеца на искане за съответната услуга, описа и наличието на приложените документи;
- регистрират в автоматизирана информационна система за документооборот (АИСД) постъпилите документи по ал. 1, като поставят на първата страница на документа щемпел за вписване на входящ номер и датата на регистриране;
- предоставят входящ номер на подателя;
- при нужда от консултация изискват експертно мнение от компетентната за услугата структура.
- разяснява начина на плащане, като насърчава картовото плащане с платежна карта чрез терминални устройства ПОС.

(5) В случаите на устно заявена административна услуга определените служители

изготвят протокол (Приложение), който се подписва от съответния служител и от заявителя, регистрира се в АИСД и на заявителя се предоставя входящия номер.

(6) Съдържанието на протокола по ал. 5 се определя от образеца 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 искание 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-Разград или структурните и звена, 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.

(3) Началникът на сектор „Административен“ и началниците на районни служби да осигурят непрекъсваем режим за административно обслужване на гражданите, при наличие на обективна възможност.

Чл. 7. (1) Административното обслужване се извършва в съответствие с изискванията на вътрешните правила за организация на деловодната дейност и административното обслужване №1078з-161/18.05.2017г.

(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-Разград или на началника на съответната РСПБЗН към нея, подготвен от компетентната структура по исканата административна услуга.

(4) 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).

(5) 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. Служителите от компетентното, за извършване на административната услуга звено:

- изчисляват дължимата такса за исканата административна услуга;

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

- изискват информация от гл. счетоводител в сектор „Административен“· за извършеното плащане на таксата;

- отразяват информацията за дължимата такса и за извършеното плащане, получена от гл. счетоводител в сектор „Административен“ в докладна записка, в която се предлага за подпис изготвеният акт за административната услуга.

- В случай на въведено етапно заплащане на такса и предоставяне от заявителя на документ за внесена такса за издаден акт проверката във звено ФО за извършеното плащане на таксата се извършва от звеното за административно обслужване.

- 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) Проектът на изготвения административен акт се съгласува в йерархична последователност от ръководителите на служителя, изготвил документа. Реквизитът за съгласуване се оформя в съответствие с Вътрешните правила за организация на документооборота в Министерството на вътрешните работи, утвърдени със заповед на минисгъра на вътрешните работи.

(2) 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, удостоверено с подпис на определените служители от РДПБЗН-Разград или съответните и структурни звена (РСПБЗН), 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.

(3) Служителят на административното звено 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.

(4) Ако получателят на акта е различен от заявителя, служителят от звеното 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 звеното сверява информацията в пълномощното със самоличността на получателя на акта.

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

- 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;

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

(6) Не се допуска изготвянето и издаването на административен акт от един и същи служител, освен когато издаването му е от компетентност на този служител и липсва възможност за изготвянето му от друг служител.

Чл. 10. Съобщаването от РДПБЗН-Разград и съответните й структурни звена (РСПБЗН) по ел. поща или факс за писмото по чл. 5, ал. 1 и за издадения акт по чл. 9, ал. 2 се удостоверява със съответната разпечатка, приложена към преписката.

Чл. 11 Заплащането на административните услуги се извършва по банков път, по сметка на РДПБЗН - Разград: Обединена Българска Банка гр.Разград, IBAN BG79UBBS80023112500110; BIC: UBBS BGSF, Булстат: 129010869 или чрез ПОС терминал в звено ФО в РДПБЗН-Разград, на адрес: гр. Разград, бул."Априлско въстание" № 68Е.

Чл.12.(1) Директорът на РДПБЗН-Разград приема предварително записали се граждани всеки вторник с приемно време от 14,00 ч. до 16,00 часа.

(2) Записването за прием се осъществява в деловодството на РДПБЗН-Разград и на телефон 084 66 05 83.

(3) Приемното време за граждани на началниците на РСПБЗН е както следва:

- от началник РСПБЗН - Разград - сряда от 14:00 ч. до 16:00 ч.;
- от началник РСПБЗН - Исперих - сряда от 10:00 ч. до 12:00 ч.;
- от началник РСПБЗН - Кубрат - сряда от 09:00 ч. до 11:00 ч.;
- от началник РСПБЗН - Лозница - четвъртък от 10:00 ч. до 12:00 ч.;

(4) По преценка на директора/началниците, както и в неотложни случаи гражданите могат да бъдат приемани и извън приемния график.

Чл. 13. Административното обслужване в РДПБЗН-Разград и РСПБЗН към нея се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

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

2. Служителите от РДПБЗН-Разград и РСПБЗН към нея 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 (1) Ред за осъществяване на административното обслужване на граждани в неравностойно положение (трудноподвижни инвалиди), в РДПБЗН Разград – чрез сформиране на мобилни групи, както следва:

- за РДПБЗН-Разград, на адрес: гр. Разград, бул. "Априлско въстание"№ 68Е от системен оператор ИАД и АО, а в негово отсъствие от главен експерт ИАД и АО;

- за РДПБЗН-Разград, на адрес: гр. Разград, ул. "Търговищко шосе" №11 от главен експерт ИАД и АО, а при негово отсъствие от инспектор в група ПК и ПД към сектор ПКД;

- за РСПБЗН – Разград, на адрес: гр. Разград, бул. "Априлско въстание"№ 68Е – от системен оператор АО в група ДПК и ПД, а при негово отсъствие началник на РСПБЗН-Разград или определен с негова заповед служител;

- за РСПБЗН – Разград, на адрес: гр. Разград, ул. "Търговищко шосе" №11 от началника група ДПК и ПД, а при негово отсъствие от инспектор в група ДПК и ПД;

- за РСПБЗН Кубрат – от инспектор ПБЗН, а при негово отсъствие началник на РСБНЗН-Кубрат или определен с негова заповед служител;

- за РСПБЗН Исперих- от инспектор ПБЗН а при негово отсъствие началник на РСБНЗН-Кубрат или определен с негова заповед служител;

- за РСПБЗН Лозница- от младши инспектор в РСПБЗН Лозница, определен със заповед на началник РСПБЗН-Лозница, а при негово отсъствие, началник на РСПБЗН Лозница или определен с негова заповед друг служител;

(2). Редът за обслужване на гражданите в неравностойно положение от мобилните групи да се осъществява на входовете на административните сгради и/или на специално създадените за целта места.

(3) При необходимост от осъществяване на административно обслужване на граждани, дежурните, осъществяващи пропускателен режим в сградата на РДПБЗН-Разград и териториалните и звена уведомяват членовете на мобилните групи за извършване на услугата.

Чл. 15. (1) В МВР е одобрена Харта на клиента, публикувана на интернет страницата на ОДМВР-Разград (www.mvr.bg/razgrad), в раздел „Пожарна безопасност и защита на населението", подраздел „Административни услуги", в едно с приложение на РДПБЗН-Разград към Харта на клиента на МВР, настоящите правила за административно обслужване в РДПБЗН-Разград, видовете административни услуги, предоставяни от структурата, образци на искания и заявления за предоставяне на административни услуги от РДПБЗН-Разград и съответните и РСПБЗН към нея. Горепосочената информация е поставена на достъпно и видно място в зоните за административно обслужване в РДПБЗН-Разград и съответните й РСПБЗН.

Чл. 16. (1) На посочената интернет страницата на РДПБЗН-Разград е публикувана анкетна карта с цел проучване удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

(2) Резултатите от попълнените анкетни карти се обобщават и анализират най-малко два пъти годишно и се отразяват в съответния годишен доклад.

Чл. 17. Резултатите от различните методи за осъществяване на обратна връзка при предоставянето на административни услуги се обобщават и анализират в годишен доклад за оценка на удоволетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от РДПБЗН-Разград. Докладът е публичен и се публикува на интернет страницата на РДПБЗН-Разград.

- 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.

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

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

Приложение към чл. 3, ал. 5 от Вътрешните правила за организацията на адм.обслужване

МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ
ГЛАВНА ДИРЕКЦИЯ „ПОЖАРНА БЕЗОПАСНОСТ И ЗАЩИТА НА НАСЕЛЕНИЕТО"
РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ „ПОЖАРНА БЕЗОПАСНОСТ И ЗАЩИТА НА НАСЕЛЕНИЕТО" - РАЗГРАД

Рег. № ....., 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)