

**МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ**  
**ГЛАВНА ДИРЕКЦИЯ ПБЗН-МВР**  
**РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПБЗН-ХАСКОВО**

**ЗАПОВЕД**

№ 1257з-282/04.06.2019г.

ОТНОСНО: Утвърждаване на вътрешни правила за организацията на административното обслужване в Регионална дирекция „Пожарна безопасност и защита на населението“-МВР

На основание чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване, приета с Постановление №246 на Министерския съвет от 2006 г.(Обн. ДВ, бр.78 от 2006 г.; изм. и доп., бр.47 от 2008 г.; изм. бр.64 от 2008 г.; доп.бр.25 от 2010г.; изм. и доп.,бр.58 от 2010г.;изм. бр.105 от 2011г.; бр.50 от 2012г.; изм. и доп., бр.27 от 2015г.; бр.8 от 2016г.; бр.61 от 2017г.; бр. 7 от 2019г.), чл.53 от Закона за Министерството на вътрешните работи и в съответствие с т.4 „а“ от заповед № 1983з-197/16.04.2019г. на директора на ГДПБЗН МВР

**ЗАПОВЯДВАМ:**

1. Утвърждавам Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в Регионална дирекция „Пожарна безопасност и защита на населението“-Хасково
2. Вътрешните правила по т.1 са неразделна част от заповедта.
3. Вътрешните правила по т.1 да се публикуват на Интернет страницата и да се поставят на достъпно и видно място в сградите на РСПБЗН и РДПБЗН, където се обслужват потребители на административни услуги.
4. Началниците на сектори и РСПБЗН, да запознаят служителите с утвърдените правила срещу подпис.
5. Началниците на РСПБЗН да издадат заповеди за организацията за извършваните от тях административни услуги.
6. С настоящата заповед отменям Вътрешните правила за организацията на административното обслужване, утвърдени със заповед №1257з-500/31.10.2018г.

Изпълнението на заповедта възлагам на началниците на сектори и РСПБЗН към РДПБЗН-Хасково.

Контрола по изпълнението на заповедта ще осъществявам лично.

Копие от заповедта да се изпрати на сектор ПСД, ПКД, Административен и РСПБЗН към РДПБЗН-МВР за сведение и изпълнение.

ДИРЕКТОР  
КОМИСАР:

(Николай Вълчев)

## ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

за организацията на административното обслужване в  
Регионална дирекция „Пожарна безопасност и защита на населението” - Хасково

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

(2) Административното обслужване на физически и юридически лица във връзка с искания за административни услуги се осъществява от служители на сектор „Административен” (деловодство) за РДПБЗН-Хасково, за РСПБЗН-Хасково и Димитровград от системен оператор /административно обслужване/, а за останалите РСПБЗН от началниците на съответните РСПБЗН или заместващите ги служители. Работното време на звената извършващи административно обслужване е от понеделник до петък от 08,30 до 17,30 часа, с прекъсване за 1 час от 12.00ч. до 13.00ч.

Чл. 2. (1) В раздел „Административно обслужване“ на интернет страницата на РДПБЗН 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, на адрес или телефон, както следва:

| Структурно звено      | Адрес:                                                        | Телефон    |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------|------------|
| РДПБЗН-Хасково        | гр. Хасково, бул. „България” № 85 /сградата на ОДМВР-Хасково/ | 038/640227 |
| РСПБЗН – Хасково      | гр. Хасково, ул. „Македония” № 12а                            | 038/640658 |
| РСПБЗН – Димитровград | гр. Димитровград, ул. „Химкомбинатска” № 7                    | 0391/62950 |
| РСПБЗН – Харманли     | гр. Харманли, пл. „Възраждане” № 15                           | 0373/2050  |
| РСПБЗН – Свиленград   | гр. Свиленград, ул. „Трети март” № 30                         | 0379/71508 |
| РСПБЗН – Симеоновград | гр. Симеоновград, ул. „Алеко Константинов” № 28               | 038/640605 |
| РСПБЗН – Тополовград  | гр. Тополовград, ул. „България” № 9                           | 0470/52126 |
| РСПБЗН- Ивайловград   | гр. Ивайловград, ул. „Възрожденска” № 1                       | 03661/6177 |

2. информационните табла за административно обслужване в сградите на РДПБЗН и РСПБЗН;

3. интернет страницата на РДПБЗН-МВР ([www.mvr.bg/haskovo](http://www.mvr.bg/haskovo)).

(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 сградите на РДПБЗН и РСПБЗН.

(3) Заявителите на административни услуги контактуват със служител от деловодството.

(4) Служителят по чл.1, ал.2:

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 образца на искане за съответната услуга, опис 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 служителът по чл.1, ал.2 изготвя протокол (Приложение), който се подписва от него и от заявителя, регистрира се в АИСД и служителът 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 РДПБЗН и РСПБЗН, 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 по чл.1, ал.2 ползват обедна почивка с прекъсване на административното обслужване, за времето от 12.00ч. до 13.00ч.

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

(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, подготвен от компетентната структура по исканата административна услуга или с акт на съответния началник на РСПБЗН.

(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 главен счетоводител в сектор „Административен“ за извършеното плащане на таксата;

г) отразяват информацията за дължимата такса и за извършеното плащане, получена от главен счетоводител в сектор „Административен“, 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 сектор „Административен“ 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 РДПБЗН и 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.

(2) Служителите по чл.1, ал.2 предават 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, служителите по чл.1, ал.2 изискват представяне на пълномощно от заявителя с нотариална заверка на подписа. Копието на пълномощното следва да е заверено с подпис и печат за вярност. Служителите по чл.1, ал.2 сверяват 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 РДПБЗН. Цената за пощенската услуга се заплаща от РДПБЗН-Хасково на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката.

Чл. 10. Съобщаването от РДПБЗН-Хасково 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 РДПБЗН: Обединена Българска Банка – клон Хасково, IBAN: BG11 UBBS 8002 3112

5215 10; BIC: UBBS BG SF; Булстат: 129010940 или ПОС терминал в звеното за административно обслужване.

Чл. 12. (1) Директорът на РДПБЗН-МВР и началниците на РСПБЗН приемат предварително записали се граждани всеки вторник от 09,00 часа до 11,00 часа.

(2) Записването за прием се осъществява на посочените в чл.2, ал.2, т.1 телефони.

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

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

1. при изпълнение на служебните си задължения служителите носят отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността и звеното, в което работят;

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

3. в служебните помещения 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 достъпни и видни места в звената за административно обслужване.

Чл. 16. (1) На интернет страницата на РДПБЗН е публикувана 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 РДПБЗН-Хасково.

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.