

БЪЛГАРСКИ ИНСТИТУТ ПО МЕТРОЛОГИЯ

УТВЪРДИЛ:



ГЛАВЕН СЕКРЕТАР

Стоян Стоев

17.01.2011г.

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА И РЕДА ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ НА ФИЗИЧЕСКИТЕ И ЮРИДИЧЕСКИ ЛИЦА В БИМ

Глава Първа

Общи положения

Чл. 1 /1/ Настоящите правила се издават на основание чл.1, ал.2 от Наредбата за административно обслужване /Обн. ДВ., бр.78 от 26 септември 2006, изм. ДВ бр. 47 от 20.05.2008 г., изм. ДВ бр.64 от 18.07.2008, изм. ДВ бр.25 от 30.03.2010 г./.

/2/ Тези правила уреждат организацията на административното обслужване в БИМ, в т.ч. приемане, регистриране, разпределяне и разглеждане на заявления, сигнали, предложения, искания, запитвания, протести и жалби /по-нататък „заявления /искания“/ на физическите и юридическите лица.

/2/ Административното обслужване се осъществява на български език.

Чл. 2. Административното обслужване в БИМ се ръководи от принципите и правилата, установени от Закона за администрацията (ЗА), Административно процесуалния кодекс (АПК) и Наредбата за административното обслужване (НАО), Етичния кодекс за поведение на служителите в БИМ, Хартата на клиента като на потребителите се гарантира:

1. равен достъп до административните услуги и информацията за административното обслужване;
2. различни форми на достъп до административните услуги и информацията за тях, доколкото технологичните възможности на института позволяват разработка на допълнителни комуникационни подходи - посещение на място, поща и електронна поща, „горещ“ телефон, факс, интернет;
3. координираност и взаимодействие с други администрации;
4. надеждна обратна връзка;
5. изпълнение на административните услуги съгласно изискванията на вътрешните актове;
6. качество на услугите;
7. любезно отношение.

Чл. 3. БИМ предоставя следните Административни услуги:

1. По прилагане на Закона за измерване (ЗИ), Закона за техническите изисквания към продукта (ЗТИП) и друго специализирано законодателство:
 - 1.1. Одобряване на типа на средствата за измерване, в т.ч. всяка модификация или допълнение на одобрен тип средства за измерване;

- 1.2. Първоначална проверка на средства за измерване;
- 1.3. Последваща проверка на средства за измерване;
- 1.4. Метрологичната експертиза на средствата за измерване;
- 1.5. Предоставяне на справки от регистъра за одобрените за използване типове средства за измерване;
- 1.6. Калибриране на еталони и средства за измерване, които не подлежат на контрол съгласно ЗИ и нормативните актове по прилагането му;
- 1.7. Разпространяване чрез калибриране на единиците от националните еталони към следващите по точност еталони в страната;
- 1.8. Извършване на сертификация на сравнителни материали;
- 1.9. Предоставяне на информация от Регистъра на сертифицираните сравнителни материали;
- 1.10. Извършване на измервания и метрологични изследвания, съобразно техническите възможности на националните еталонни лаборатории;
- 1.11. Осигуряване на международно проследими референтни стойности за междулабораторни сравнения;
- 1.12. Одобряване на типа на игрални съоръжения, в т.ч. на модификации на игрални автомати и други игрални съоръжения, които могат да се произвеждат, внасят и експлоатират в страната както и на лабораториите по чл. 79, ал. 2 от Закона за хазарта;
- 1.13. Първоначална проверка на игрални съоръжения;
- 1.14. Периодичните проверки съвместно с Държавната комисия по хазарта при организиране на хазартни игри;
- 1.15. Последващи проверки на средства за измерване, чието съответствие със съществените изисквания, определени по реда на чл. 7 от Закона за техническите изисквания към продуктите /ЗТИП/ е оценено и удостоверено;
- 1.16. Одобряване на типа на фискални устройства /ФУ/;
- 1.17. Одобряване на програмни модификации на одобрен тип ФУ;
- 1.18. Извършване на експертиза на ФУ / проверка за съответствие на устройството с одобрения тип ФУ/;
- 1.19. Водене и предоставяне на информация от публичен регистър на одобрените типове фискални устройства, локални мрежи и системи;
- 1.20. Издаване на свидетелство за съответствие на интегрирана автоматизирана система за управление на търговската дейност / ИАСУТД / с изискванията по Наредба № Н-18 - одобряване на ИАСУТД;
- 1.21. Извършване на контролните изпитвания на одобрените типове ФУ и на единични бройки ФУ по предложение на органите на НАП или на лица по чл. 3 от Наредба № Н-18, когато възникнат съмнения за несъответствие на ФУ с изискванията;
- 1.22. Издаване на удостоверение за одобряване на типа на електронните таксиметрови апарати с фискална памет/ЕТАФП/;
- 1.23. Извършване на проверки на ЕТАФП след ремонт;
- 1.24. Издаване на сертификат за съответствие с нормативните изисквания за възпроизвеждане на националното знаме;
- 1.25. Предоставяне на образец на графичното изображение на герба на Република България на органите и лицата по чл. 5 от ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 476 ОТ 17 ДЕКЕМВРИ 1997 г.;
- 1.26. Оценяване на съответствието на везни с неавтоматично действие, съгласно Разрешение № 002-ОС/18.09.2007 г, издадено от председателя на Държавната агенция за метрологичен и технически надзор;

- 1.27. Оценяване на съответствието на продукти съгласно Наредбата за съществените изисквания и оценяване на съответствието за електромагнитна съвместимост;
 - 1.28. Изпитване и валидиране на софтуер за обработка на резултати от измервания.
2. Предоставяне на общи консултации по смисъла на ДР, параграф 1, т. 1, б."г" от Закона за администрацията.
 3. Разглеждане на заявления, жалби, сигнали и предложения по реда на АПК;
 4. Отговори на запитвания от общ характер.
 5. Насочване въпросите по компетентност към други административни органи, компетентни по съответния въпрос.
 6. Предоставяне на достъп до обществена информация по реда на Закона за достъп до обществена информация (ЗДОИ).

Чл. 4. В БИМ се приемат следните стандарти по отношение на максималното време за административно обслужване:

1. за разглеждане на заявления по прилагане на ЗИ и ЗТИП и друго специализирано законодателство - нормативно определените срокове;
2. за отговор на запитвания - 1 месец;
3. за вземане на решение по предложение - 2 месеца;
4. за отговор на предложения - 7 дни от постановяване на решението;
5. за препращане на предложение и сигнал до компетентния орган /администрация/ - 7 дни;
6. за вземане на решение по сигнал - 2 месеца;
7. за съобщаване на решение по сигнал - 7 дни от постановяване на решението;
8. за приемане и изслушване на лице без уговорена среща - не повече от 20 минути;
9. за разглеждане на заявление за достъп до обществена информация - 14 дни след датата на регистриране;
10. за препращане на заявление за достъп до обществена информация към компетентен орган - 14 дни.

Глава Втора

Организация на административното обслужване

Чл.5. Административното обслужване в БИМ се осъществява чрез регистратурите за административно обслужване, обозначени с указателни табели на български и английски език в административната сграда на БИМ – първи етаж, бул. Г.М.Димитров 52 Б, или в съответния Регионален отдел (РО), когато услугите са в границите на териториалната компетентност на съответния РО.

Чл. 6/1/ Организацията на административното обслужване включва следните основни положения:

1. Заявления / искания за извършване на административни услуги се подават централизирано, в регистратурата, или в регионалната регистратура на съответния Регионален отдел (РО), когато услугите са в границите на териториалната компетентност на съответната РО, всички регистратури наричани по-нататък гише „Административно обслужване“.

2. Заявления / искания по т. 1 може да се изпращат по пощата, или по друг начин, съгласно Правилата;

3. Потребителите на административни услуги контактуват с длъжностните лица от гише за „Административно обслужване“, имащи компетенции и задължения във връзка с административното обслужване, съгласно Заповед на председателя на БИМ.

4. Документите, необходими за потребителя на административната услуга се осигуряват служебно от БИМ;

5. При поискване длъжностните лица по т. 3 осигуряват, или организират осигуряване на информация, относно функциите и организацията на работата си във връзка с административното обслужване.

/2/ Координацията и контролът на административното обслужване на физически и юридически лица се осъществява от главния секретар.

Чл. 7. Длъжностните лица по чл. 6, ал. 1, т. 3:

1. носят служебен бадж със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към което принадлежат;

2. при водене на разговор по телефон съобщават името на администрацията и се представят със собствено и фамилно име;

3. осигуряват пълна и точна информация на потребителите в правните рамки и по начин, който да ги удовлетворява в максимална степен;

4. не разкриват класифицирана и служебно обществена информация, определена със заповед на председателя;

5. използват ясен и точен език;

6. спазват общите и собствени стандарти на обслужване.

Чл. 8. Входящи са документите:

1. подадени "на ръка" в гише „Административно обслужване“.

2. получени по пощата на следните адреси:

2.1 бул" Д-р Г.М.Димитров" № 52 Б;

2.2 на адресите на регионалните отдели, съгласно Приложение № 1.

3. получени по електронна поща: au-bim@bim.government.bg.

4. получени по факс, съгласно Приложение № 1.

Чл. 9. /1/ Работното време на гише „Административно обслужване“ е от понеделник до петък от 9.00 до 17.30 часа без прекъсване и се намира:

1. в сградата на бул. "д-р Г. М. Димитров" № 52Б на първия етаж;

2. на адресите, посочени в Приложение № 1 - за регионалните отдели на БИМ.

/2/ В случаите, когато в служебното помещение има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на гише "Административно обслужване" продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

/3/ Прекъсването за обедна почивка на длъжностните лица от гишето се извършва последователно от 12,00 до 12,30, от 12,30 до 13,00 и от 13,00 до 13,30 часа по взаимно договаряне между служителите.

Чл. 10. Длъжностното лице, което отговаря непосредствено за работата на гишето за административно обслужване:

1. води дневник за случаите на удължено работно време на гишето и ежемесечно уведомява главния секретар с предложение за компенсирание на положения извънреден труд;

2. контролира спазването на изискванията на ЗДСл и КТ по отношение на работното време на гишето, междудневните и междуседмичните почивки.

Глава трета

Предоставяне на информация във връзка с административното обслужване

Чл. 11. /1/ Звеното за административно обслужване, осигурява информация за видовете административни услуги, които извършва БИМ, начина на предоставянето им, сроковете за изпълнение.

/2/ Информацията за административното обслужване следва да бъде:

1. ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;
2. достъпна за хора с увреждания;
3. без абривиатури, съкращения и препратки.

Чл.12. /1/ Информация за предоставяните от БИМ услуги може да бъде получена:

- 1 на информационните табла, поставени на входовете на сградите на БИМ, находящи се на бул."Г.М.Димитров" № 52Б /, и териториалните регистратури, посочени в Приложение № 1;
- 2 от служителите от звеното за административно обслужване, намиращи се бул."Г.М.Димитров" № 52Б първи етаж/, и териториалните регистратури, посочени в Приложение № 1;
- 3 с обаждане на телефоните: 8 700 146 и 9702 790;
- 4 по пощата, факс или електронна поща на електронен адрес: au-bim@bim.government.bg ;
- 5 на Интернет страницата на института - <http://www.bim.government.bg>.

/2/ Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение:

1. на местата посочени в чл.12, от настоящите Правила;
2. на интернет адрес: www.bim.government.bg с възможност за изтегляне.

Чл. 13. /1/ Информацията за административното обслужване се актуализира до 7 (седем) дневен срок от влизане в сила на промени в нормативните актове или настъпване на други обстоятелства налагащи актуализация;

/2/ актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства – информационни табла, интернет - страницата на института;

/3/ наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни са в съответствие със Списъка на унифицираните наименования на административните услуги;

/4/ организацията по актуализацията и подготовката на информацията е задължение на служителите от гишето за административно обслужване - с непосредственото участие на служителите от специализираната администрация, съгласувана и одобрена от главните директори и главния секретар на БИМ.

Глава четвърта

Служебно начало

Чл. 14 /1/ При осъществяване на административното обслужване, администрацията изгражда предпоставки и осъществява междуведомствено обслужване на клиентите, когато това не е в противоречие на законодателството в Република България.

/2/ Организацията на междуведомственото обслужване се извършва от служителите в звеното за административно обслужване, с участие на служителите от структурните звена, съгласувано и одобрено от ръководителите и главния секретар на БИМ.

Чл. 15 /1/ Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена в организацията, заявителят подава единствено искане в гишето „Административно обслужване” в сградата на бул. Г.М.Димитров 52 Б, където се организира изпълнението по служебен ред, съгласно чл.36 от АПК.

/2/ Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъците в тях, препращането им на компетентен орган, сроковете за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актовете във връзка с административното обслужване, са в съответствие с глава пета, раздел I на АПК.

Глава пета

Основни изисквания към служителите във връзка с административното обслужване

Чл. 16. /1/ За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите на гишето за административно обслужване, служителите в структурните звена в БИМ се задължават:

1. да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив в отдел „Административно и информационно обслужване”;
2. да подпомагат служителите от гише „Административно обслужване” с разяснение, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите.

/2/ Служителите от гишето за административно обслужване могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите структурни звена в БИМ, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

Чл. 17 /1/ Служителите по чл. 6, ал. 1, т. 3 от местата по чл.5, приемат документи във връзка с изпълнение на административни услуги и предават готови документи за физически и юридически лица, организации и други институции.

Чл. 18 Служителите, определени с резолюция за изпълнение на административната услуга са длъжни да спазват правилата за документооборота на БИМ.

Чл. 19 /1/ Звеното за административно обслужване:

1. предоставя информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;
2. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в администрацията, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
3. разяснява изискванията на които трябва да отговаря заявлението или искането за осъществяването на административната услуга по установения ред;
4. приема заявления/искания за извършване на административни услуги, регистрират ги, след което ги насочват както следва:
 - 4.1. заявленията за административни услуги по ЗИ и ЗТИП и друго специализирано законодателство - към председателя на БИМ и съответния главен директор;
 - 4.2. исканията за административни услуги по АПК - към главния секретар
 - 4.3. заявленията за достъп до обществена информация - към длъжностното лице, определено със Заповед на председателя;

4.4. сигналите и предложенията срещу незаконни, неправилни или пораздащи съмнение за корупция действия или бездействия на служители от администрацията -към ръководителя на звено „Инспекторат“.

5. проверява пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък;
6. дава информация за хода на работата по преписката;
7. осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;
8. предоставя исканите документи.

/4/ Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, след което се регистрират по общия ред, съгласно АПК, чл.29, ал.5 и правилата за документооборота в БИМ.

/5/ Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането в БИМ.

/6/ За заявленията/исканията, подадени по пощата, в извън работно време сроковете за обработване на преписката започват да се броят от следващия работен ден;

Чл. 20 /1/ Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, с резолюция или произтичат от нормативен акт.

/2/ Когато с нормативен документ или с резолюция не е определен срок за изпълнение, задачата се изпълнява в седемдневен срок от датата на нейното възлагане. В случай, че не е крайна дата, същият се изчислява в работни дни, считано от първия след датата на резолюцията.

/3/ Срокът за извършване на административна услуга на граждани е съобразно АПК, освен, ако в нормативен акт е установен друг срок.

/4/ При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението в срок, когато той не е нормативно определен, резолиращият може да го удължи.

/5/ Заплащането на дължимите такси и цени на услуги от клиентите, се извършва съгласно нормативните документи.

Чл. 21. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила и правилата за документооборота в БИМ.

Глава шест

Взаимодействие с потребителите на услуги, с омбудсмана и с обществените посредници

Чл. 22 При работа с клиенти служителите от звеното за административно обслужване спазват общите и собствени стандарти за качество на административното обслужване, въведени в БИМ с Харта на клиента.

Чл. 23 /1/ БИМ създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. анкетна карта за проучване удовлетвореността на потребителите на административни услуги в БИМ.
2. пощенска кутия за сигнали, мнения и предложения в сградата на института;

/2/ БИМ проучва и измерва удовлетвореността на потребителите на всеки 6-месеца.

/3/ БИМ попълва и публикува отчетите си в Системата за самооценка на административното обслужване, регламентирано в чл. 23 от Наредбата за административното обслужване.

/4/ Резултатите от анализираната информация се обсъждат и оповестяват сред обществеността;

/5/ В резултат на получената и анализирана информация от всички канали за обратна връзка се предприемат действия за подобряване на административното обслужване, които се оповестяват сред обществеността.

Чл. 24 Взаимодействието между омбудсмана и института се регламентира в Закона за омбудсмана и в Процедурата за регистрация, анализ и предприемане на действия по жалби и сигнали за прояви на корупция, незаконосъобразни или неправилни действия или бездействия от служители на БИМ и за работа при проверки на омбудсмана на Република България.

Глава седем

Контрол и санкции по административното обслужване

Чл. 25 Контролът по изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване се осъществява от Председателя на БИМ.

Чл. 26 Нарушението на задълженията, предвидени в наредбата, се установява от определено от Председателя лице.

/2/ Наказателните постановления се издават от Председателя на БИМ.

/3/ Съставянето на актове за установяване на нарушения и определянето на размера на глобите се извършват на основание чл. 32 от Закона за административните нарушения и наказания (ЗАНН).

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Структурно звено	Пощенски адрес	e-mail	Телефон	факс
РО СОФИЯ сектор Благоевград	гр. Благоевград, ул. "Свобода" № 1, п.к. 18	b.mirchev@bim.government.bg	073/ 88-54-69	ф. 073/88-54-69
РО ПЛОВДИВ	гр. Пловдив 4000, бул. "Санкт Петербург" № 63, пк 736	k.mechev@bim.government.bg	032/ 63-31-42	ф. 032/63-31-39
сектор Хасково	гр. Хасково 6300, ул. "Панорама" № 2, п.к. № 42	miu_haskovo@abv.bg	038/ 66-46-36	ф. 038/66-53-79
сектор Стара Загора	гр. Стара Загора 6007, кв. "Лозенец", ул. "Мусала" № 26	s.ivanova@bim.government.bg	042/ 60-18-46	ф. 042/60-49-39
РО БУРГАС	гр. Бургас 8010, ж.к. "Славейков", ул. "Проф. Я. Якимов", п.к. 13	z.bodurova@bim.government.bg	056/ 86-01-43	ф. 056/86-01-43
сектор Сливен	гр. Сливен 8800, кв. "Индустиален", ул. "Родопи" № 6, п.к. 66	e.stoilova@bim.government.bg	044/ 66-77-58	ф.044/66-76-51
РО ВАРНА	гр. Варна 9023, кв. "Владиславово", ул. "Мургаш" № 5, п.к. 220,	ro_varna@abv.bg	052/ 75-03-34	ф. 052/50-11-15
сектор Шумен	гр. Шумен 9701, ул. "Млада гвардия" № 32, п.к. 1074	b.bonev@bim.government.bg	054/ 82 80 45	ф. 054/82 80 45
РО РУСЕ	гр. Русе 7000, ул. "Кап. Р. Николов" № 1, п.к. 518	v.rainova@bim.government.bg	082/ 82-02-92	ф. 082/ 82-02-83
сектор Габрово	5300 гр. Габрово, ул. "Бодра смяна" № 3, п.к. 4	g.mechkova@bim.government.bg	066/ 80-13-98	ф. 066/80-13-98 ф. 066/80-13-99
сектор Велико Търново	5000 гр. Велико Търново, ул. "Чумерна" № 1а, п.к.318	p.denchovski@bim.government.bg	062/65-75-75 062/63-39-90	ф.062/63-04-04
РО ПЛЕВЕН	гр. Плевен 5800, кв. "Сторгозия"	g.genchev@bim.government.bg	064/ 68-01-38	ф. 064/68-01-37
сектор Ловеч	5500 Ловеч, ул. "Кубрат" № 10	r.mitkova@bim.government.bg	068/ 60-31-67	ф.068 / 60-31-72
сектор Враца	гр. Враца 3000, ул. "Безименна" № 5	l.kotseva@bim.government.bg	092/ 64-75-37	ф.092 / 64-75-37
сектор Видин	гр. Видин 3700, Южна Промислена зона	b.borisov@bim.government.bg	094/ 60-11-02	ф. 094/ 60-11-03