



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на здравеопазването
Регионална здравна инспекция-Добрич

УТВЪРЖДАВАМ: (П)
Д-Р ТАНЯ ПАНЧЕВА
ГЛАВЕН СЕКРЕТАР НА РЗИ-ДОБРИЧ
В сила от 30.11.2022 г.

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РЗИ-ДОБРИЧ

(Утвърдени със Заповед № РД-01-319/30.11.2022 г. на Главния секретар на РЗИ-Добрич)

Ноември, 2022 г.

ГЛАВА ПЪРВА ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

РАЗДЕЛ I ОБХВАТ

Чл. 1. (1) С тези вътрешни правила се урежда организацията на административното обслужване и предоставянето на административни услуги в РЗИ-Добрич, наричана инспекцията, взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия.

(2) Правилата са задължителни за администрацията на РЗИ-Добрич. Контрол за спазването им се упражнява от главния секретар и от директорите на дирекции. Правилата определят конкретните задължения на ръководителите на административни звена и служителите на инспекцията, произтичащи от техните трудови и служебни правоотношения.

(3) За неуредените във вътрешните правила въпроси главният секретар или друго упълномощено от Директора на РЗИ-Добрич лице, дава допълнителни указания за организацията на административното обслужване, които регулират взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия, както и извършването на периодичен анализ за ефективността на действията и необходимостта от актуализация на същите при административното обслужване на физическите и юридическите лица.

(4) При осъществяването на административно обслужване, администрацията се ръководи от и използва добрите практики, посочени в Доклада за състоянието на администрацията по чл. 62, ал. 2 от Закона администрацията, които са относими към дейността на РЗИ-Добрич.

РАЗДЕЛ II ПРИНЦИПИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РЗИ-ДОБРИЧ

Чл. 2. (1) Административното обслужване в РЗИ-Добрич се осъществява при спазване на принципите, установени в Административнопроцесуалния кодекс, Закона за администрацията, Наредбата за административното обслужване, Устройствения правилник на регионалните здравни инспекции и в други закони и подзаконови нормативни актове, за спазването на които РЗИ упражнява контрол или по които има правомощия, което гарантира:

1. равнопоставено отношение към всички потребители;
2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
3. създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
5. периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;
6. осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги и за осъществяване на административно обслужване;

7. служебно събиране на информация и доказателствени средства за качеството на предоставяните услуги;
8. осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

(2) При обработването на лични данни в процесите по предоставяне на административни услуги се спазват изискванията на Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/460, Закона за защита на личните данни и други актове в областта на защитата на личните данни.

ГЛАВА ВТОРА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

РАЗДЕЛ I ЦЕНТЪР ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 3.(1) Регионална здравна инспекция - Добрич организира дейността си по начин, който осигурява обслужване на потребителите на административни услуги на едно място, лесно за достъп и в едно служебно помещение, което улеснява процеса на обмен на необходимата информация свързана с предоставянето на услугите.

Чл. 4. (1) Административното обслужване се осъществяват от ЦЕНТЪР ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ (ЦАО), в който се включват служители от дирекция АПФСО, Дирекция МД и Дирекция ОП.

(2) Центърът за административно обслужване на РЗИ-Добрич се намира в гр. Добрич, ул. Св. св. Кирил и Методий, №57, етаж първи.

Чл. 5. (1) Работното време на ЦАО е от понеделник до петък от 8.30 до 17.00 часа без прекъсване.

(2) На служителите в звеното за административно обслужване се осигурява плаваща обедна почивка от 30 минути, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите.

(3) Прекъсването за обедна почивка на служителите от ЦАО се извършва последователно от 12,00 ч. до 12,30 ч. за единия и от 12,30 ч. до 13,00 часа за другия служител по график.

(4) В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги след 17,00 часа, работата на центъра чрез ЦАО, продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

(5) Главният секретар, а при отсъствието му директор на дирекция АПФСО следи за спазване на работното време на служителите, осъществяващи административното обслужване в инспекцията.

Чл. 6. (1) Административното обслужване на физическите и юридическите лица в РЗИ-Добрич се организира и осъществява централизирано от центъра за административно обслужване на принципа на „едно гише” за всички административни звена, т.е. създадено е едно място на достъп до услугата, но чрез различни канали за достъп.

(2) Потребителите на административни услуги контактуват с администрацията чрез центъра за административно обслужване. Комуникацията с потребителите при осъществяване на функциите на ЦАО 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) До центъра за административно обслужване е осигурен достъп за хора с увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца с детски колички. При необходимост от пряк контакт със служител на инспекцията е осигурено самостоятелно помещение до центъра за административно обслужване.

(4) Администрацията е осигурила и поставила на видно място указателни табели за местонахождението на центъра за административно обслужване, както и работното му време.

(5) Информацията за потребителите е ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна.

Чл.7. (1) Всички постъпили Заявления/искания за осъществяване на административно обслужване се подават чрез ЦАО, както и предложения, сигнали, жалби и протести.

(2) Действията по ал. 1, се извършват съобразно разработени процедури, правила и инструкции.

(3) Заявленията/исканията, сигналите, предложенията, жалбите и протестите по повод осъществяване на административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават и по електронен път по реда на Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Чл. 8. ЦАО изпълнява следните функции:

1. информира потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език;

2. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в съответната административна структура на РЗИ-Добрич, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

3. разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението, спазвайки съответните процедури;

4. приема заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;

5. приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

6. проверява пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване;

7. дава информация за хода на работата по преписката;

8. осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административно обслужване;

9. предоставя исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;

10. осъществява контакт със звената, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, и по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;

11. разяснява начина на плащане, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС;

12. изпълнява и функциите на посредник при заявяване, заплащане и получаване на електронни административни услуги по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Чл.9. Служителите от ЦАО могат да изискат от другите звена в РЗИ-Добрич незабавно предоставяне на информация и/или документи, когато това е необходимо за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване.

Чл.10. Изисквания към служителите в ЦАО:

1. умения да контактуват с потребителите и стремеж към постоянно развитие на тези умения - лични качества, психологични нагласи, техники на общуване;

2. непрекъснато усъвършенстване на основните компетенции за работа с потребители - спазване и прилагане на вътрешните принципи и стандарти за качествено и ефективно обслужване, основани на равнопоставеност, законност, достъпност, експедитивност, откритост, любезност, безпристрастност, честност, съпричастност и конфиденциалност;

3. осъществяване на добра комуникационна връзка и партньорство по всяко време със служителите от специализираните дирекции;

4. познаване и спазване на основните нормативни актове и вътрешно-административните документи, свързани с организацията на работа и деловодната дейност;

5. умения за мобилност и взаимозаменяемост, с цел създаване на условия за непрекъсваемост на процеса по административно обслужване;

6. професионализъм, липса на субективно отношение и спазване принципите на равнопоставеност.

РАЗДЕЛ II

ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 11. (1) За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите от ЦАО, ръководителите и служителите в структурните звена в РЗИ-Добрич се задължават:

1. да подават в тридневен срок всички промени за актуализация на информационния масив на главния секретар на РЗИ-Добрич в негово отсъствие директор дирекция АПФСО за организиране на процеса по обслужване, за актуализиране на информационните материали и публикуване на интернет страницата на инспекцията;

2. да подпомагат служителите от звеното за административно обслужване с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите;

(2) Служителите, определени с резолюция за изпълнение на административната услуга, са длъжни:

1. да обработват получените документи веднага след получаването им и да предават резултата в нормативно, респ. по резолюция, определения срок;

2. след приключване на задачата, да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно Закон за националния архивен фонд и вътрешните правила на инспекцията.

3. да информират писмено прекия си ръководител, респ. ползвателя на услугата за причините налагачи, удължаване на срока;

4. да предават документите за експедиция в деловодството с точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя/ наименованието на учрежденията) и с входящия номер на преписката, на която се отговаря.

(3) Ръководителите са длъжни:

1. да контролират движението на документите и на изпълнението, да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители;

2. при промени в нормативната уредба и вътрешните документи да информират подчинените им служители и да създадат организация по актуализация на документите и информационните материали.

РАЗДЕЛ III СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл. 12. При осъществяване на административно обслужване, РЗИ-Добрич служебно осигурява всички издавани от нея документи, необходими ѝ при предоставянето на определени административни услуги.

Чл. 13. РЗИ-Добрич осигурява по служебен път документи, които са необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, включително като вътрешни електронни административни услуги, които се предоставят по реда, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, освен в случаите на обективна невъзможност.

Чл. 14. Когато в нормативен акт са въведени изисквания, свързани със съдимостта на физическо лице, необходимите данни за българските граждани се установяват служебно от РЗИ.

Чл. 15. В служебните помещения е осигурено място за преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т. 1 от Закона за достъп до обществена информация стая 102.

Чл. 16. (1) При осъществяване на административно обслужване в РЗИ-Добрич, служителите изискват информация от съответното структурно звено и осигуряват необходимото съгласуване.

(2) Когато в изпълнение на административната услуга са ангажирани две или повече структурни звена в РЗИ-Добрич, заявителят подава едно искане в звеното за административно обслужване. Служителите от ЦАО организират изпълнението на услугата по служебен ред, съгл. чл. 36 от АПК.

(3) 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 дял втори на АПК.

(4) Взаимодействието на ЦАО със специализираната администрация при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия, са описани в процедурите за предоставяне на административни услуги.

РАЗДЕЛ IV КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 17. (1) РЗИ-Добрич извършва комплексно административно обслужване и осигурява по служебен път документи, които са необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, при техническа възможност за това и със съдействието на съответните институции и организации, когато това не противоречи на законодателството в Република България.

(2) Комплексното обслужване се осъществява чрез координация на отговорностите и задълженията на служителите от ЦАО и служителите от съответното структурно звено, отговорни за изпълнение на съответната услуга. Непосредствена отговорност за изпълнение на междуведомственото обслужване носи служителя, до когото е резолирана преписката.

Чл. 18. (1) Исканията/заявления за предоставянето на комплексна административна услуга осъществявана от РЗИ-Добрич и приложенията към тях, могат да се подават до компетентния орган - РЗИ-Добрич, на място чрез ЦАО, по електронен път или чрез лицензиран пощенски оператор. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги. Исканията/заявления могат да бъдат подадени и до всеки административен орган, участващ в комплексно административно обслужване.

(2) При подаване на заявление, компетентния орган - РЗИ-Добрич, чрез отговорните служители:

1. не изисква предоставяне на информация или документи, които са налични при тях или при друг орган, а ги осигуряват служебно за нуждите на съответното производство;

2. осигуряват по служебен път доказателствата и доказателствените средства от други административни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги, които са необходими за издаване на индивидуалния административен акт или за извършване на административната услуга на заявителя;

3. уведомява заявителя за отстраняване на недостатъците в заявлението по реда на чл. 30 АПК;

4. издава или отказва издаването на административния акт с мотивирано решение, което изпраща на заявителя по начина посочен от потребителя;

5. изготвя образци на заявления/искания, в които заявителят може да посочи предпочитания начин на получаване на издадения индивидуален административен акт.

(3) Пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт до заявителя са за негова сметка.

Чл. 19. (1) Заявяването на комплексна административна услуга пред административния орган, който участва в комплексно административно обслужване, се извършва със заявление по образец (приложение № 2), в което се посочват:

1. наименованието на административната услуга/ индивидуалния административен акт и органът, който е компетентен да предостави услугата и/или да издаде административния акт;

2. информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от РЗИ;

3. начинът, по който да бъде получен индивидуалният административен акт.

(2) При подаване на заявлението по ал. 1 заявителят заплаща на РЗИ съответната такса, ако такава се изисква за осъществяване на административната услуга.

(3) Към заявлението по ал. 1 се прилагат:

1. попълнено заявление за съответната услуга до РЗИ-Добрич по утвърден образец;

2. информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват;

3. документ за платена такса, ако такава се изисква, освен ако плащането не е направено по електронен път.

(4) По искане на административния орган, РЗИ-Добрич му предоставя образец на заявление за конкретната административна услуга в обем, необходим и достатъчен за изпълнение на дейностите по подготовка и окомплектоване на преписката.

(5) Срокът за произнасяне от компетентния орган започва да тече от датата на получаване на преписката от административния орган, който участва в производството.

(6) Административният орган, участник в комплексното административно обслужване:

1. образува производство, като изготвя информацията и доказателствените средства от неговата компетентност, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган РЗИ-Добрич, в сроковете за извършване на заявената административна услуга;

2. изпраща преписката до РЗИ-Добрич, като я информира за посочения от заявителя, начин за получаване на индивидуалния административен акт, като пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на административния орган участващ в комплексното обслужване.

РАЗДЕЛ V ИНФОРМАЦИЯ ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 20. (1) Информация за административно обслужване, за реда и организацията за осъществяването му, както и информация за всяка една от предоставяните услуги, включващи редът, сроковете и цените на извършваните административни услуги, потребителите могат да намерят:

1. на информационното табло в центъра за административно обслужване, с адрес: гр. Добрич, ул. Кирил и Методий №57, ет.1, както и на следния телефон в центъра: 058/655 511;

2. на интернет страницата на адрес: **www.rzi-dobrich.org**;

3. на интернет страницата на Административния регистър: **<http://iisda.government.bg/>**.

(2) Информацията по ал. 1 следва да бъде ясна и общоразбираема, пълна, точна и достоверна, достъпна за всички потребители, без абревиатури, съкращения и препратки.

(3) РЗИ-Добрич информира потребителите на административни услуги за създадената възможност за извършване на картови плащания, чрез ПОС терминално устройство, инсталирано в ЦАО на РЗИ-Добрич, с поставяне на подходящи съобщения на интернет страницата, както и указателни табели на гишето за административно обслужване.

Чл.21. (1) На интернет страницата на РЗИ-Добрич и на информационното табло се осигурява информация за потребителите на административните услуги относно:

1. Наименование на административната услуга и уникален идентификатор съгласно Регистъра на услугите.

2. Правно основание за предоставянето на административната услуга/издаването на индивидуалния административен акт.

3. Орган, който предоставя административната услуга/издава индивидуалния административен акт.

4. Информация за центъра за административно обслужване, адрес, електронен адрес, телефони за връзка, работно време.

5. Процедура по предоставяне на административната услуга/издаване на индивидуалния административен акт, изисквания и необходими документи.

6. Образци на формуляри, които са свързани с предоставянето на административна услуга/издаването на индивидуалния административен акт.

7. Начини на заявяване на услугата.

8. Информация за предоставяне на услугата по електронен път:
9. Срок на действие на документа/индивидуалния административен акт.
10. Такси за предоставяне на услугата, включително при предоставяне по електронен път, основание за тяхното определяне и начини на плащане.
11. Орган, осъществяващ контрол върху дейността на органа по предоставянето на услугата.
12. Ред, включително срокове за обжалване на действията на органа по предоставянето на услугата и органът, пред който се обжалва индивидуалният административен акт;
13. Електронен адрес за предложения във връзка с услугата и облекчаване на режима.
14. Начини на получаване на резултата от услугата.

(2) Информацията по ал.1 се подготвя от главен експерт, определен със Заповед на Директора на РЗИ-Добрич в дирекция АПФСО и се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпването на всяка промяна в обстоятелствата.

(3) Главният експерт в дирекция АПФСО, определен със заповед на директора на РЗИ-Добрич, заявява за вписване по електронен път чрез ИИСДА в Регистъра на услугите, предоставяните от РЗИ-Добрич административни услуги, настъпилите промени в тях или заличаването им, при спазване сроковете в Наредбата за административния регистър.

Чл. 22. (1) Административното обслужване се извършва в съответствие с дейностите и функциите на инспекцията, регламентирани в нормативни актове.

(2) Административната услуга се извършва в законоустановения срок от съответното звено на РЗИ - Добрич, към което е насочено заявлението.

(3) В случаите, когато исканията на физическите и юридическите лица са неоснователни и незаконосъобразни, или не могат да бъдат удовлетворени, служителят, на когото е разпределена преписката, подготвя мотивиран отговор за това

(4) При поискване служителите, осъществяващи административно обслужване, дават информация на гражданите за движението на преписките.

(5) Административното обслужване завършва с изготвяне на искания индивидуален административен акт или с мотивиран отказ за издаването му, който в указания срок се съобщава и предоставя на заявителя.

(6) Работата с предложения и сигнали в РЗИ-Добрич се извършва в съответствие с разпоредбите на Глава VIII, дял втори от АПК, законовите и подзаконовни нормативни актове, и вътрешно административните актове, свързани с предложенията и сигналите.

Чл. 23. Разглеждането на постъпилите заявления се извършва съгласно сроковете, определени в АПК. Удължаването на срока е допустимо само в предвидените от закона случаи.

Чл. 24. Когато поисканата административна услуга не е от компетентност на РЗИ, заявлението и приложените към него документи се препращат на компетентния орган, като за това се уведомява заявителя.

Чл. 25. (1) Заплащането на административните услуги се извършва на гише на ЦАО или по банков път, по сметка на РЗИ-Добрич:

Банкова сметка:

BG07UBBS 80023110739110

BIC: UBBSBGSF

ОББ-клон Добрич

(2) При заявяването на услугата пред РЗИ-Добрич като административен орган, който участва в комплексното административно обслужване, заплащането на съответната административна услуга се извършва по банкова сметка на компетентния орган;

РАЗДЕЛ VI
ПРЕДОСТАВЯНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ЦЕНТЪРА ЗА
АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 26. (1) Предоставянето на административна услуга в РЗИ-Добрич се прави след подаването на заявление/искане от потребителя на услугата в ЦАО на РЗИ-Добрич на адрес: гр. Добрич, ул. Св. св. Кирил и Методий №57, етаж 1, стая 111

(2) Приемане на заявления/декларации за освидетелстване от ТЕЛК се извършва в РКМЕ към РЗИ-Добрич, на адрес: гр. Добрич, ул. Св. св. Кирил и Методий №57, етаж 1, стая 114;

(3) Приемане на заявления за извършване на лабораторни изпитвания и измервания за обективизиране на държавния здравен контрол и по искане на физически и юридически лица на адрес: гр. Добрич, ул. Св. св. Кирил и Методий №57, етаж 1, стая 104;

(4) В зависимост от вида на услугата, документите могат да постъпват в Център за административно обслужване / ЦАО/ на РЗИ-Добрич чрез:

1. получаване по пощата/лицензиран пощенски оператор;
2. получаване по електронната поща- rzi-dobrich@mh.government.bg;
3. получаване по факс – 058/600 692;
4. подаване от потребителите в центъра за административно обслужване;
5. устно заявяване;

(5) Всички постъпили заявления за извършване на административни услуги, предоставяни от РЗИ-Добрич, както и жалби, протести, предложения и сигнали се подават чрез ЦАО.

(6) Заявленията/исканията, сигналите, предложенията и жалбите по повод осъществяване на административно обслужване могат да се подават и по електронен път по реда на Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(7) Приемането, регистрирането, разпределението и предаването на входящите документи, се извършва на гише в ЦАО по реда, утвърден с тези правила.

(8) Гражданите, нуждаещи се от извършване на административна услуга, контактуват само със служителя на гишето от ЦАО.

(9) Всички документи, необходими за извършване на съответната административна услуга (искания/ заявления, както сигнали, жалби, предложения и др.), се подават на гишето и след тяхното регистриране на заявителя се предоставя входящ номер.

(10) В искането се попълва пълното име и адреса на заявителя, естеството на искането, дата и подпис. Заявителят е длъжен да предостави телефон, факс или електронна поща, ако разполага с такива. Искането съдържа и други задължителни елементи, ако такива са предвидени в нормативните актове.

(11) В РЗИ-Добрич е въведена и се използва автоматизирана информационна система Eventis R7 (АИС Eventis R7), в която има функция за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

(12) При приемането на нов документ същия се регистрира в АИС Eventis R7 и на първата страница на документа се поставя щемпел, в който се вписват входящия номер и датата на получаването му, генерирани от АИС Eventis R7, с което се образува служебна преписка. Преписката се сканира в електронната система.

(13) За административните услуги, които се предоставят от РЗИ-Добрич, са разработени стандартизирани образци на заявления, които са неразделна част от процедурите за административни услуги, предоставяни от инспекцията, публикувани на официалната интернет страница на инспекцията и в регистъра на услугите на Интегрираната информационна система на държавната администрация.

(14) При приемане на заявление за извършване на административна услуга служителят от ЦАО предоставя на гражданите за попълване необходимите формуляри (заявления), в зависимост от вида на услугата. Служителят дава пояснения за попълването им, в случаите когато това се налага.

(15) При регистриране на входящи документи служителят от ЦАО проверява дали заявлението за извършване на административната услуга е окомплектовано с всички необходими документи. При нужда от консултация, служителят изисква експертно мнение от ресорното звено, към което се отнася услугата.

(16) Подаването на документите се извършва от физически или юридически лица, или от упълномощени за това лица.

(17) В случаите, когато заявителят на административна услуга желае да подаде искането устно служител от ЦАО изготвя протокол за устно заявена административна услуга по утвърден образец (Приложение № 1), който се подписва от него и от заявителя. Протоколът се регистрира в деловодната система и входящият му номер се предоставя на заявителя.

(18) Протоколът за устно заявена административна услуга съдържа информация, съгласно реквизитите на бланката за съответната административна услуга. Предоставени от заявителя документи и материали за извършване на административна услуга, се описват като приложение в протокола.

(19) С искането заявителят изрично посочва начина на получаване на документа (индивидуалният административен акт) – на място, където е заявен, на посочения от заявителя точен адрес, в случай, че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, в случай че не противоречи на закона.

(20) При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор индивидуалният административен акт се изпраща:

1. като вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя (получателя); цената за пощенската услуга се заплаща от заявителя при доставяне на пратката;

2. с международна препоръчана пощенска пратка - след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към съответния орган; цената за пощенската услуга се заплаща от административния/компетентния орган на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;

3. по друг начин, който дава гаранция за доставянето на пратката на заявителя.

(21) Документите се приемат в ЦАО (намиращ се на етаж 1, стая 111 на сградата на РЗИ-Добрич, ул. Св. св. Кирил и Методий № 57, стая 104 за лабораторни изследвания и стая 114 за РКМЕ след което се предоставят на Директора на РЗИ-Добрич за разпределение към съответните административни звена чрез АИС Eventis R7.

(22) Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават на гишето в ЦАО в сградата на инспекцията, по електронен път, чрез лицензиран пощенски оператор и факс. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за електронните административни услуги.

Чл. 27. (1) Готовите документи се получават от ЦАО по начина, посочен от заявителя

(2) Сертификатите за съответствие и протоколите с резултати от извършените изпитвания и измервания от отдел “Лабораторни изследвания” към дирекция ОЗ се получават от ЦАО стая 104 съответствие с изискванията на ИА-БСА.

ГЛАВА ТРЕТА

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИ И ОРГАНИЗАЦИИ

РАЗДЕЛ I

УПРАВЛЕНИЕ И КОНТРОЛ НА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 28. (1) Административното обслужване се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване;

1. при изпълнение на служебните си задължения всеки служител в инспекцията носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи;
2. служителите се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори и съобщават администрацията, към която принадлежат;
3. срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща, е до 5 работни дни;
4. в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - до 10 работни дни;
5. времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на центъра за административно обслужване е не повече от 20 мин.;

(2) С оглед на функционалната си специфика РЗИ-Добрич прилага и собствени стандарти за качество на административното обслужване.

Чл. 29. (1) Директорът на РЗИ-Добрич утвърждава Харта на клиента, която се публикува на интернет страницата на инспекцията, в брошури, други печатни материали и се обявява и по друг подходящ начин;

(2) Хартата на клиента включва:

1. общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване;
2. начинът, по който потребителите могат да постъпят, ако не са удовлетворени от обслужването и/или организацията на работа, включително възможностите за конкретна реакция и възможностите да подадат сигнал, предложение или жалба във връзка с административното обслужване.

(3) Хартата на клиента на РЗИ-Добрич включва и допълнителна информация с оглед на функционалната си специфика на дейността.

(4) Хартата на клиента се разработва при спазване на правила и насоки за разработването ѝ, които са регламентирани в ръководство, одобрено с акт на Министерския съвет

Чл. 30. (1) Контрол по изпълнение на задълженията на служителите в центъра за административно обслужване се осъществява от директор на дирекция АПФСО.

(2) Непосредствения контрол по изпълнение на задълженията на служителите във връзка с административното обслужване се осъществява от директорите на дирекции и началник отделите предоставящи административните услуги. Контролната дейност обхваща проверка за точно спазване на определените срокове, качеството на предоставените услуги, както и за спазване на задълженията на служителите, приемащи, изпълняващи и предоставящи административните услуги. Директорите на дирекции и/или началник отделите предоставящи административни услуги са длъжни да контролират движението на документите, да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители

(3) Контролът по цялостното спазване на правилата за административно обслужване и утвърдените стандарти от служителите в центъра за административно обслужване се осъществява от главния секретар на РЗИ-Добрич в негово отсъствие от директор дирекция АПФСО.

Чл.31. (1) РЗИ-Добрич осигурява повишаване на професионалната квалификация на служителите за подобряване на административното обслужване;

(2) Във връзка с подобряване на административното обслужване главният секретар в негово отсъствие от директор дирекция АПФСО организира обучения на служителите с или без откъсване от работа.

Чл. 32. (1) Веднъж годишно се отчита състоянието на административното обслужване чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър.

(2) Директорът на РЗИ-Добрич определя със заповед отговорните служители, които подават и обобщават информацията, попълват и публикуват данните в ИИСДА.

(3) Служителите по ал. 2 отговарят за достоверността на въвежданата информация и за спазването на сроковете за попълване на отчетите в ИИСДА.

РАЗДЕЛ II

МЕТОДИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл. 33. РЗИ-Добрич поддържа постоянен открит диалог с потребителите на своите услуги, в който се вземат предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

Чл. 34. (1) РЗИ-Добрич създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите.

(2) Обратната връзка от потребителите в инспекцията се осъществява чрез използване и прилагане на следните задължителни методи:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода "таен клиент";
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации;
6. осигуряване на приемно време за граждани и организации;

Чл. 35. (1) В анкетното проучване се включат основни въпроси, които се използват за изследване на потребителско мнение, насочени към ключовите елементи на предоставените услуги. Въпросите в анкетата покриват следните области:

- Достъпност на мястото за обслужване;
- Време за обслужване;
- Организация на процеса по обслужване;
- Отношение на служителите;
- Компетентност на служителите;
- Информация за услугата;
- Достъпност на услугата по различни канали;
- Цялостна удовлетвореност от обслужването и други;

(2) Анкетите се попълват на място в Центъра за административно обслужване (ЦАО) и пускат в нарочно обозначена за това кутия. Анкети могат да се изпращат до потребителите по електронната поща на инспекцията.

Чл. 36. Консултациите със служителите е метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите, при който се използват основно възприятията и впечатленията на служителите, които контактуват ежедневно с потребителите в хода на осъществяване на административното обслужване (служителите в Центъра за

административно обслужване), както и възприятията и впечатленията на служителите от специализираната администрация (бек офиса).

Чл. 37. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“ се извършва съгласно Методологията, разработена от Института по публична администрация.

Чл. 38. (1) Анализът на сигнали включва проучване на информация, свързана със:

1. злоупотреби с власт и корупция;
2. лошо управление на държавно имущество;
3. други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на

длъжностни лица в РЗИ-Добрич, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

(2) Анализът на предложенията включва:

1. усъвършенстване на организацията в РЗИ-Добрич.
2. решаване на други въпроси в рамките на компетентността на инспекцията

Чл. 40. (1) Директорът на РЗИ-Добрич приема граждани и представители на организации всеки четвъртък от 14:00 часа до 16:30 часа, след предварително уговорена среща на телефон 058/588 614.

(2) На основание чл. 51 от Устройствения правилник на регионалните здравни инспекции директорът на РЗИ-Добрич определя със заповед длъжностните лица, дните и часовете за прием на граждани и представители на организации за изслушване на техните предложения и сигнали, приемното време е публикувано на сайта на РЗИ-Добрич в рубриката „Контакти“

(3) По преценка на директора или на неговите заместници, както и в неотложни случаи гражданите и юридическите лица могат да бъдат приемани и извън приемния график.

Чл. 41. (1) Резултатите от обратната връзка от потребителите се използват и за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване.

(2) Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва един път годишно.

(3) Резултатите от анализираната информация се обсъждат и се оповестяват чрез публикуване на сайта на РЗИ-Добрич;

(4) В резултат на получената и анализирана информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия в годишен доклад, който се публикува на интернет страницата на инспекцията, в срок до 1 април (доклада се изготвя от директор дирекция АПФСО и се публикува от главен експерт в дирекция АПФСО).

РАЗДЕЛ III

ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА ПО ПОСТЪПИЛИТЕ В РЗИ - ДОБРИЧ ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Чл. 42. (1) Предложенията и сигналите могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител, по телефона на инспекцията 058/588 614, факса на инспекцията 058/600 692 или по електронен път по смисъла на Закона за електронните съобщения на e-mail: rzi-dobrich@mh.government.bg;

(2) Всички писмени предложения и сигнали, по смисъла на АПК, се регистрират в АИС посредством регистрационни индекси, утвърдени със заповед на министъра на здравеопазването, по реда на Вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в РЗИ- Добрич.

- (3) Всички предложения и сигнали, получени по телефон се протоколират и съдържат данни за трите имена на подателя, точен адрес и телефон за обратна връзка.
- (4) Не се разглеждат анонимни жалби, предложения и сигнали, както и сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от 2 години освен ако не е разпоредено друго.
- (5) Директорът на инспекцията може да остави без отговор и да насочи с резолюция „Към архив”/„Към дело“ получени жалби и предложения, които не изискват отговор или последващи действия от страна на РЗИ-Добрич.
- (6) Заявления/искания, жалби, сигнали и предложения, съдържащи нецензурни изрази и немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на директора, администрацията на РЗИ- Добрич или други институции не се регистрират в деловодната система и не подлежат на последващо действие.
- (7) Предложения и сигнали, подадени до РЗИ-Добрич, които не са от нейната компетентност, се препращат в 7 (седем) дневен срок от постъпването им до компетентния орган, освен ако има данни, че въпросът е отнесен и до него. За препращането на предложения или сигнали се уведомяват подателите им.
- (8) Решението по сигнала или предложението се взема в писмена форма от Директора РЗИ-Добрич по реда на АПК.
- (9) Когато предложението, сигналът или жалбата не са уважени, се съобщават съображенията за това.
- (10) Предложения, сигнали и жалби, подадени по вече решен въпрос, не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.
- (11) Предложенията, сигналите и жалбите, които не се разглеждат, се връщат на подателя, като се съобщава основанието за това.
- (12) Производството по сигнали и предложения се прекратява с изпълнение на решението.
- Чл. 43. Организацията на работа на дейността по постъпилите в РЗИ – Добрич жалби, сигнали и предложения е регламентирана с „Вътрешните правила за реда за разглеждане на предложения и сигнали в РЗИ-Добрич“, утвърдени със заповед от Директора на инспекцията.
- Чл. 44. Причините за подадени сигнали и жалби във връзка с административното обслужване се анализират от главния секретар, който предлага превантивни действия за предотвратяване на бъдещи несъответствия.

РАЗДЕЛ III

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ОМБУДСМАНА

Чл. 45. Взаимодействието между омбудсмана и администрацията на РЗИ- Добрич се осъществява в съответствие със Закона за омбудсмана, Правилника за организацията и дейността на омбудсмана.

Чл. 46. Администрацията на РЗИ - Добрич по компетентност съдейства на омбудсмана при извършване на проверки по жалби и сигнали на гражданите или предприети по негова собствена инициатива в сроковете, указани в АПК.

Чл. 47. При потребност администрацията на РЗИ - Добрич взаимодейства с обществени посредници по повод защита на правата и законните интереси на гражданите във връзка с административното обслужване, по реда на чл. 27 от Наредбата за административното обслужване.

РАЗДЕЛ IV
КОНТРОЛ И САНКЦИИ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 48. (1) Контролът за спазване на задълженията, свързани с административното обслужване в РЗИ – Добрич, предвидени в Наредбата за административно обслужване, се осъществява от главния секретар и определени със Заповед на Директора на РЗИ - Добрич длъжностни лица.

(2) Задълженията за контрол по Наредбата за административно обслужване се вписват в длъжностите характеристики на определените лица и главния секретар.

(2) При установяване на нарушения, свързани с административното обслужване, извършени от служители на РЗИ-Добрич, определените със заповедта длъжностни лица, съставят актове за установяване на административни нарушения на нарушителите по реда на ЗАНН.

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

(4) Наказателните постановления се издават от директора на РЗИ - Добрич.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Настоящите Правила са утвърдени на основание чл.5а, ал.1 от Закона за администрацията и чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване.

§ 2. Указания по прилагането на настоящите правила се дават от главния секретар на РЗИ.

§ 3. Служителите в РЗИ – Добрич са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

§ 4. Контрола по изпълнението на вътрешните правила се извършва от главният секретар и директорите на дирекции в РЗИ-Добрич.



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на здравеопазването
Регионална здравна инспекция-Добрич

ПРОТОКОЛ

Днес..... служителят.....
на длъжност
в
(наименование на звеното)

На основание чл. 29, ал. 5 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:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка
 като вътрешна куриерска пратка
 като международна препоръчана пощенска пратка
 Лично от ЦАО
 По електронен път на електронен адрес.

Длъжностно лице:.....
(подпис)

Заявител:
(подпис)

**ДО
ДИРЕКТОРА
НА РЗИ - ДОБРИЧ**

ЗАЯВЛЕНИЕ

От.....
.....,
постоянен или настоящ адрес: гр./с.,
.....,
ул. (ж.к.), тел., факс.....,
електронен адрес.....

Моля да бъде образувано производство за предоставяне на

.....
(посочва се наименованието на административната услуга)

Услугата се предоставя от
(посочва се органът, компетентен да издаде административния акт)

Във връзка с производството моля да бъдат издадени и изпратени до компетентния орган следните документи:

1.
2.

(посочват се информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от органа, пред когото е подадено искането)

Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:

.....,
като декларирам, че пощенските разходи са за моя сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и съм съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели.

Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- като вътрешна куриерска пратка
- като международна препоръчана пощенска пратка
- Лично от центъра за административно обслужване при компетентния орган
- По електронен път на електронен адрес

Приложени документи:

Заявление до компетентния орган по образец, утвърден от него за съответната услуга.

Информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват.

Документ за платена такса, ако такава се изисква.

Дата:
Гр./с.....
(.....)

Подпис:

Утвърдил:
Главен секретар РЗИ-Добрич

График за ползване на обедната почивка от служителите в ЦАО в РЗИ-Добрич

Месец	дни от седмицата									
	понеделник		вторник		сряда		четвъртък		петък	
Трите имена на служителя	часови диапазон									
	12:00	12:30	12:00	12:30	12:00	12:30	12:00	12:30	12:00	12:30
	12:30	13:00	12:30	13:00	12:30	13:00	12:30	13:00	12:30	13:00
Служител №1	х			х	х			х	х	
Служител №2		х	х			х	х			х

Анкета за обратна връзка

Уважаеми потребители на административни услуги в РЗИ- Добрич,

целта на анкетното проучване е да ни даде информация за степента на Вашата удовлетвореност от използването на административните услуги, които извършваме. На база получените резултати и направените изводи ще се формулират препоръки за подобряване качеството на обслужването и усъвършенстването на предлаганите услуги. За нас информацията от анкетите е полезен източник за определяне на по-нататъшните цели и приоритети на РЗИ-Добрич в сферата на административната политика.

Екипът на РЗИ-Добрич Ви благодари за отделеното време.

Молим Ви да посочите по един отговор за всеки въпрос, с изключение на въпрос 1 от раздел III, който позволява повече от един отговор.

Посочете към коя потребителска група принадлежите.

- частно лице
- юридическо лице
- представител на институция

I. Използване на административни услуги

1. Лесно ли намерихте информация за административните услуги, извършвани от РЗИ-Добрич?

- Да
- Не
- Не мога да преценя

2. Използвали ли сте до сега административни услуги предоставяни от инспекцията?

- Да
- Не

3. Колко често заявявате административни услуги в РЗИ-Добрич?

- поне веднъж седмично
- поне веднъж месечно
- поне веднъж годишно
- при необходимост

II. Качество на предоставената информация

1. Разбираемо ли са описани процедурите за предоставяне на административни услуги, извършвани от РЗИ-Добрич?

- Да

Не

2. В какъв срок бе изпълнена заявената от Вас административна услуга?

- В нормативно определен срок
 Извън нормативно определения срок

III. Канали за достъп до информация

1. Как получихте информация за услугите, извършвани от РЗИ-Добрич?

Тук имате възможност да посочите повече от един отговор.

- Интернет
 Уеб страницата на РЗИ-Добрич
 Нормативни документи
 От информационното табло в инспекцията
 При телефонен разговор със служител от инспекцията
 Друго, моля посочете източника
.....

2. Как оценявате пълнотата, точността и своевременното публикуване на информация, на интернет страницата на РЗИ-Добрич?

- Отлична
 Задоволителна
 Не мога да преценя

IV. Отношение на служителите към клиентите

1. Как оценявате качеството на обслужване от служителите в нашия Център за административно обслужване (ЦАО)?

- Отлично
 Задоволително
 Не мога да преценя

2. За колко време бяхте обслужен/а?

- до 10 минути
 до 20 минути
 над 20 минути

3. Как оценявате работата и компетентността на служителите от специализираната администрация, участващи в предоставянето на административните услуги?

- Отлична
 Задоволителна
 Не мога да преценя

4. При поискване, своевременно ли получихте информация за етапа на изпълнение на заявената от Вас административна услуга?

- Да
 Не
 Не мога да преценя

5. Били ли сте свидетел на корупционна проява на служител/и на инспекцията?

- Да
- Не
- Не мога да преценя

V. Зони на подобрене

Коя от формите за обслужване смятате, че най-много се нуждае от подобрене?

- Достъп до информация
- Количеството на предоставяната информация
- Качеството на предоставяната информация
- Отношението на служителите към клиентите
- Компетентността на служителите
- Друго, молим Ви да уточните