



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на здравеопазването
РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – СМОЛЯН

Утвърждавам:

Д-р Мими Кубатева /п/

Директор на Регионална здравна инспекция Смолян

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ В
РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ СМОЛЯН**

**СМОЛЯН
2020 г.**

Глава първа ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Раздел I Предмет, обхват и действие

Чл.1. (1) С настоящите правила се уреждат организацията на административното обслужване в Регионална здравна инспекция Смолян, наричана за краткост РЗИ-Смолян.

(2) Правилата служат за регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия.

Чл.2. Настоящите правила имат за цел да:

1. улеснят потребителите при получаване на информация относно видовете административни услуги, извършвани в РЗИ-Смолян;
2. регламентират реда за регистрация и движение на подадените заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения в РЗИ-Смолян;
3. регламентират начините за обратна връзка от потребителите;
4. регламентират взаимодействието с потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса, гражданското общество и омбудсмана по повод административното обслужване;
5. повишат качеството и ефективността на работата на администрацията.

Раздел II Принципи на административното обслужване

Чл.3. (1) Административното обслужване в РЗИ-Смолян се осъществява при спазване на разпоредбите на Административно процесуалния кодекс (АПК), Закона за администрацията, Закона за електронното управление, Закона за защита на личните данни, Наредбата за Административния регистър, Наредбата за обмена на документи в администрацията, Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, и принципите, установени с Наредбата за административното обслужване и Хартата на клиента на РЗИ-Смолян и при гарантиране на:

1. равнопоставено отношение към всички потребители;
2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/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;
7. служебно събиране на информация и доказателствени средства;
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) В производствата по приемане и разглеждане на жалби, предложения и сигнали се прилагат принципите по ал.1.

(3) Принципите и стандартите, свързани с административното обслужване, са отразени в Хартата на клиента, поставена на достъпно и видно място и на разположение на потребителите на интернет страницата на РЗИ-Смолян и на информационните табла в местата за пряка работа с клиенти.

Чл. 4. (1) "Административно обслужване" /АО/ е всяка дейност по извършване на административни услуги от РЗИ-Смолян .

(2) "Комплексно административно обслужване" /КАО/ е това обслужване, при което административната услуга се извършва от административни органи, от лица осъществяващи публични функции, или от организации, предоставящи обществени услуги, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от извършващия административната услуга първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

(3) "Административна услуга" е:

1. издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;

2. издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;

3. извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;

4. консултациите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административно правен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга;

5. експертизите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията на държавен орган или от овластена организация.

(4) Електронна административна услуга е административна услуга, предоставяна на гражданите и организациите от служители на РЗИ-Смолян, която може да се заяви и/или предостави от разстояние чрез използването на електронни средства.

Глава втора **ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

Раздел I **Център за административно обслужване**

Чл.5. (1) Административното обслужване в РЗИ-Смолян се осъществява чрез:

1. Център за административно обслужване (ЦАО), намиращ се в гр. Смолян, бул. „България“ № 26, ет.1 и структуриран в Дирекция „Административно-правно финансово и стопанско обслужване“. Оборудван е с указателни табели на български и английски език. Подробно са разписани правила, процедури и образци за предоставяне на информация на потребителите, която е ясна, точна, общоразбираема, систематизирана и пълна. Задълженията на служителите, осигуряващи дейността в центъра за административно обслужване (ЦАО), действията им по конкретните видове административни услуги са определени в утвърдените от директора на РЗИ-Смолян процедури за извършване на административни услуги.

2. Регионална картотека на медицинската експертиза /РКМЕ/, която приема молби за освидетелстване за ТЕЛЖ и се намира в сградата на бившата стоматологична поликлиника на адрес: гр. Смолян, бул. България 24, ет. 5.

(2) В звената за административно обслужване е осигурен свободен и лесен достъп за хора с увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, бременни жени, родители или придружители на малки деца с детски колички чрез използването на стълбищен робот и асансьор /за РКМЕ/. Осигуряват се места за сядане и подходящи условия. В непосредствена близост до ЦАО има осигурен паркинг за леки автомобили.

(3) Заплащането на административните услуги се извършва на касата на ЦАО; по банков път – Банка ДСК клон Смолян, IBAN: BG47 STSA 9300 3150 7417 01; BIC: STSABGSF, Булстат: 176032028 или на ПОС терминал, който се намира в ЦАО. Заплащането на дължимите такси се извършва съгласно Тарифа за таксите, които се събират от органите на държавния здравен контрол и националните центрове по проблемите на общественото здраве по Закона за здравето и Тарифа за таксите, които се събират по закона за лечебните заведения.

(4) Административното обслужване в РЗИ-Смолян се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в инспекцията и съответните институции и организации при извършване на интегрирани административни услуги.

(5) При осъществяване на административното обслужване, потребителите на административни услуги контактуват с администрацията само чрез служителите от звената по чл.5, ал.1.

Чл.6. (1) При изпълнение на служебните си задължения служителите от звеното за административно обслужване са длъжни да:

1. са поставили отличителен знак на видно място за потребителите, който да съдържа снимка, данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към което принадлежат;

2. се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори и да съобщават названието на администрацията;

3. предоставят информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език;

4. отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

5. разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по предварително установен ред;

6. приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;

7. приемат заявления и регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

8. проверяват пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване по предварително изготвен контролен списък;

9. дават информация за хода на работата по преписката;

10. осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод извършване на административно обслужване;

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

12. осъществяват 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;

13. насърчават потребителите на административни услуги да изразяват мнения и препоръки относно качеството на административното обслужване;

14. насърчават потребителите за използване според възможностите им различни комуникационни канали - посещение на място, поща и електронна поща, телефон, факс и други.

15. разясняват начина на плащане, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС, каквато възможност е осигурена в РЗИ-Смолян;

16. изпълняват 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.

17. служителите от Центъра за административно обслужване могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите звена в РЗИ-Смолян, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

Чл.7. (1) Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъци в тях, препращането на компетентен орган, сроковете за издаване на индивидуални административни актове и за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актове във връзка с административното обслужване, са определени в дял втори на АПК.

(2) В случаите, когато няма нормативно определен образец на заявление, се използва единен образец /бланка/ на заявление, който е на разположение в ЦАО и на интернет страницата на РЗИ-Смолян в раздел „Административни услуги“ (*приложение № 1*).

(3) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол съгласно примерен образец (*приложение № 2*). Писменото искане се извършва със заявление.

(4) Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават на място, по електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс или по друг начин, оповестен от органа като технически възможен. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, приета с Постановление № 3 на Министерския съвет от 2017 г. (ДВ, бр. 5 от 2017 г.).

(5) Индивидуалният административен акт може да бъде получен на мястото, където е заявен, на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор, както и по електронен път съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(6) 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.

Чл.8. (1) Работното време за работа с клиенти е както следва:

1. На служителите от Център за административно обслужване с административен адрес: гр. Смолян, бул. „България“ № 26, ет.1, стая 101 е от понеделник до петък (в работни дни) от 8.30 ч. до 17.00 ч. без прекъсване. Прекъсването за обедна почивка на служителите 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 взаимно договаряне помежду им.

2. На служителите от РКМЕ с административен адрес гр. Смолян, бул. „България“ № 24, ет. 5 – бивша стоматологична поликлиника – от понеделник до петък (в работни дни) от 8,00 ч. до 12,30 ч. и от 13,00 ч. до 14,00ч.

(2) В случаите, когато в помещенията по ал.1 има потребители в края на обявеното работно време, работата на звеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

Чл.9. (1) Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване имиджа и доверието към администрацията е качеството на предоставяне на административни услуги.

(2) Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани в Хартата на клиента и оповестени чрез интернет страницата на РЗИ-Смолян.

(3) Логото и слоганът на държавната администрация се използват и поставят съобразно правилата, установени в Наредбата за административното обслужване.

Раздел II **Служебно начало**

Чл. 10. Администрацията на РЗИ - Смолян служебно осигурява всички издавани от нея документи, необходими за осъществяването от нея административно обслужване.

Чл. 11. Администрацията на РЗИ - Смолян 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. 12. Когато закон предвижда, администрацията е длъжна служебно да събира информация, документи и данни от други администрации, административни и/или съдебни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги.

Чл. 13. Помещението за преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т.1 от Закона за достъп до обществена информация се намира в административната сграда на РЗИ, гр. Смолян, бул. „България“ № 26, ет. 3, зала1.

Раздел III **Взаимодействие между административните органи при комплексно административно обслужване /КАО/**

Чл. 14. (1) При осъществяване на административното обслужване, администрацията изгражда предпоставки и осъществява комплексно обслужване на клиентите, когато това не противоречи на законодателството в Република България.

(2) Комплексното административно обслужване в РЗИ - Смолян се извършва само чрез ЦАО във взаимодействие с отделните звена на администрацията и други компетентни органи и организации, предоставящи обществени услуги.

(3) Организацията на КАО е под ръководството на Директора на Дирекция „Административно-правно, финансово и стопанско обслужване”.

Чл. 15. Искане за КАО се подава в ЦАО, когато администрацията на РЗИ-Смолян е компетентният орган или когато е административен орган, който участва в КАО.

Чл. 16. (1) Подаването на заявление за комплексно административно обслужване до РЗИ-Смолян, когато тя е компетентният орган, се извършва по реда на Административнопроцесуалния кодекс.

(2) Компетентният орган:

1. не изисква предоставяне на информация или документи, които са налични при него, а ги осигурява служебно за нуждите на съответното производство;

2. осигурява 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 от Административнопроцесуалния кодекс;

4. издава или отказва издаването на административния акт/извършването на административна услуга с мотивирано решение, което изпраща на заявителя по начина съгласно чл. 7, ал. 4;

5. изготвя образци на заявления/искания, в които заявителят може да посочи предпочитания начин на получаване на издадения индивидуален административен акт, съгласно чл. 7, ал. 4.

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

Чл. 17. (1) Заявяването на услугата пред РЗИ-Смолян, когато е административен орган, който участва в комплексното административно обслужване, се извършва със заявление съгласно примерен образец (*Приложение № 3*).

(2) При подаване на заявлението по ал. 1 заявителят заплаща на РЗИ-Смолян съответната такса, ако такава се изисква за осигуряване на информацията и доказателствените средства. Заплащането на такси се извършва на касата на ЦАО; по банков път – Банка ДСК – клон Смолян; IBAN: BG47 STSA 9300 3150 7417 01, BIC: STSABGSF, Булстат: 176032028 или на ПОС терминал, който се намира в ЦАО.

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

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

2. документ за платена такса, ако такава се изисква, освен ако плащането не е направено по електронен път. Документът за платена такса на ПОС терминал или каса в ЦАО се прилага към заявлението от служителят в ЦАО, пред който е извършено плащането.

(4) В настоящото производство РЗИ-Смолян не осигурява служебно информация и доказателствени средства от други административни органи, необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административен акт или предоставя административна услуга.

(5) Регионална здравна инспекция Смолян:

1. образува производството, като проверява наличието на приложенията по чл. 17, ал. 3;

2. изготвя информацията и доказателствените средства от нейната компетентност, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган в сроковете за издаване на индивидуалния административен акт и/или за извършване на заявената административна услуга;

3. изпраща преписката до компетентния орган, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт или на резултата от услугата; пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на РЗИ-Смолян.

(6) Когато искане за комплексно административно обслужване се извършва по електронен път, услугата се заявява пред РЗИ-Смолян по ред, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Чл. 18. (1) Когато в изпълнение на комплексна административна услуга са ангажирани две и повече структурни звена в администрацията на РЗИ-Смолян, заявителят подава единствено искане в ЦАО, а организацията по финализиране на услугата става по служебен ред.

Раздел IV

Служебно заявяване и издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със Средата за междурегистров обмен

Чл.19. Правилата в този раздел уреждат възможностите за достъп до регистри /справки/ полета в Средата за междурегистров обмен и получаването по електронен път на удостоверения от основни регистри, с оглед предоставяне на административни услуги на гражданите и организациите, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства.

Чл.20. (1) При обективна възможност за получаване по служебен път на документи, издавани от други администрации, служителите от звената, отговорни за предоставяне на съответната административна услуга, са длъжни да ги съберат служебно от първичния администратор на данните.

(2) Документите по ал.1 се получават:

1. на хартиен носител;
2. чрез справки в публично достъпни електронни регистри;
3. чрез заявка за изпълнение и получаване на вътрешна електронна административна услуга.

Чл.21. (1) За служебно издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със Средата за междурегистров обмен, служителите от звената, отговорни за предоставяне на съответната административна услуга, определени със заповед на директора на РЗИ-Смолян, подават чрез системата за служебен потребителски достъп и служебно издаване на удостоверителни документи заявка за изпълнение на справка/вътрешна електронна административна услуга за използване на данни от присъединените регистри.

(2) Посредством заявката служителят избира съответната услуга измежду списък от услуги, за които има право да извърши заявяване, попълва идентификатора на лицето, за което е нужно удостоверяване на съответното обстоятелство, както и други необходими данни.

(3) По реда на ал.1 и ал.2 служителите от звената, отговорни за предоставяне на съответната административна услуга, имат право да заявяват услуги само от тези първични регистри, информацията от които е необходима за предоставянето на гражданите и на организациите на административни услуги, които са вписани в Регистъра на услугите към Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА).

Чл.22. (1) Със заявката се подават и данни за служителя, създал заявката и основанието за заявяване.

(2) Въз основа на заявката, системата автоматично представя исканата информация от първичния администратор на екрана, като полученото удостоверение се разпечатва от служителя и/или се изтегля като файл в съответния формат и се записва във вътрешната информационна система.

(3) Генерираното по реда на ал.2 удостоверение се завежда в деловодната система, съгласно утвърдените правила за документооборота на хартиен и електронен носител, като се прави и отбелязване за начина на получаване на удостоверението – по електронен път или на хартиен носител.

Чл.23. Въз основа на получената по реда на чл.21 и чл.22 вътрешна електронна административна услуга, служителят от звеното, отговорно за предоставяне на съответната административна услуга, извършва исканата от заявителя административна услуга, като предоставя издадения документ по начина, посочен от заявителя при заявяване на услугата.

Чл.24. Издаденото по реда на чл.22 удостоверение се съхранява във вътрешната информационна система, на физически носител извън вътрешната информационна система или се принтира и съхранява на хартиен носител.

Чл.25. За издаването и съхраняването на удостоверенията, издадени по реда на този раздел, се прилагат съответно Инструкцията за движение на документооборота в РЗИ-Смолян.

Чл.26. Достъпът до регистрите и справките в средата за междурегистров обмен, осъществяван по реда на този раздел следва да отговаря на изискванията, установени в Наредбата за обмен на документи в администрацията и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистри и електронни административни услуги.

Раздел V

Информация за административните услуги

Чл. 27. (1) РЗИ-Смолян осигурява информация за осъществяването от нея административно обслужване, включително за реда и организацията, по които обслужването се осъществява, и съдейства на потребителите съгласно чл. 28 от АПК.

(2) Информацията за административното обслужване следва да бъде:

1. ясна и общоразбираема, пълна, точна и достоверна;
2. достъпна за всички потребители;
3. без абривиатури, съкращения и препратки.

(3) Административните услуги, предоставяни от РЗИ-Смолян, са вписани в Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията. Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни, се използват и попълват в съответствие с Регистъра на услугите.

(4) Действията по вписването, настъпилите промени и заличаването на административните услуги в Регистъра на услугите към Административния регистър се извършват от служители, определени със заповед на РЗИ-Смолян, копие от която се изпраща по електронен път в администрацията на Министерски съвет в 7-дневен срок от издаването ѝ. Служителите отговарят за достоверността и пълнотата за въвежданите обстоятелства, както и за спазването на сроковете за вписване. Задълженията за вписване и попълване на данните в Регистъра се включват в длъжностните характеристики на съответните служители.

(5) Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства – брошури, диплянки, информационни табла, интернет страницата на инспекцията в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.

(6) РЗИ-Смолян осигурява задължителна информация относно всяка една от предоставяните услуги съгласно приложение № 3 на Наредбата за административното обслужване, която се обявява по реда на чл.28, ал.2 от АПК и в Административния регистър по чл.61, ал.1 от Закона за администрацията

(7) Организацията по актуализация и подготовка на информацията е задължение на служителите от съответните структурни звена, предоставящи услугата, съгласувана и одобрена от ръководителите.

Чл.28. (1) Информация за предоставяните административни услуги от РЗИ-Смолян може да бъде получена от:

1. служителите в Центъра за административно обслужване на адрес: гр. Смолян, бул. „България“ №26, тел .0301/6-32-93, вътр.104; 0301/5-89-03; електронен адрес: rzi@rzi-smolyan.com

2. интернет страница на адрес https://www.rzi-smolyan.com/adm_obs.html.

3. информационно табло в Центъра за административно обслужване /ЦАО/

4.регистър на услугите в Административния регистър на адрес: <http://iisda.government.bg>.

(2) Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в ЦАО, находящ се в гр. Смолян, бул. България 26, ет.1 както и на интернет адреса на администрацията в раздел „Административни услуги”.

Чл.29. (1) Регионална здравна инспекция Смолян съдейства на потребителите на услуги, като:

1. осигурява общодостъпна, точна, систематизирана и разбираема информация за компетентността на администрацията;

2. осигурява достъп до съответните формуляри и оказва съдействие за попълването им;

3. предоставя информация за сроковете, приложими в производството, и за дължимите такси, включително и наличните възможности за плащане на услугата, като насърчава потребителите към ползване на ПОС терминалното устройство;

4. осигурява подходящо за заинтересованите лица работно време;

5. осигурява достъп за хора с увреждания.

(2) В случаите, когато се заявява извършването на справка и не се налага подаване на заявление в писмен вид или прилагането на други документи, служителят в звеното за административно обслужване е длъжен да направи справка след устното запитване. В случай на отказ да бъде незабавно удовлетворено искането, заинтересованото физическо или юридическо лице може да подаде писмено заявление.

(3) Регионална здравна инспекция Смолян приема и изпраща документи в сканиран формат по електронен път, чрез обявените в настоящите правила електронни адреси.

(4) Заплащането на такси за административни услуги, за което това е нормативно предвидено, се извършва по един от начините, описани в чл.17, ал.2

Раздел VI

Ред за регистрация и движение на заявления за административни услуги, искания, жалби, протести, сигнали и предложения

Чл. 30. Регионална здравна инспекция Смолян приема писмено или устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги, съгласно чл.29 от АПК, депозирани пряко на гишетата за обслужване на клиенти, чрез лицензиран пощенски оператор, електронна поща или факс:

1. по пощата на адрес: 4730 гр. Смолян, бул. „България” № 26, в оригинал;

2. на електронна поща: gzi@gzi-smolyan.com;

3. чрез Системата за сигурно електронно връчване, като модул на Единния портал за достъп до електронни административни услуги;

4. на факс: 0301/ 6-32-93;

5. по лицензиран пощенски оператор;

6. на място в Центъра за административно обслужване .

Чл.31. (1) Всяко искане, заявление, жалба, сигнал и предложение следва да съдържа пълното име и адреса на гражданина или организацията, от които произхожда, естеството на искането, дата и подпис. Заявителят е длъжен да предостави телефон, факс или адрес за електронна поща, ако разполага с такива. Искането съдържа и други задължителни елементи, ако такива са предвидени в специален закон.

(2) Анонимни сигнали не се разглеждат и не се препращат по компетентност.

(3) Заявление за административна услуга, подадено само по електронен път, се счита за подадено само, ако е в съответствие със Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги.

(4) Погрешно доставената, предназначена за друг получател, кореспонденция се връща на подателя по възможност неразпечатана. В случай, че се установи, че адресатът е различен от РЗИ-Смолян след отваряне на плика, документът се изпраща по предназначение с прилагане на плика от служителя в звеното за административно обслужване.

(5) Датата на започване на производството по извършване на административна услуга е датата на постъпване на искането в РЗИ-Смолян .

(6) За исканията, подадени по пощата, включително по електронен път, по факс, или в извънработно време, сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден.

Чл.32. (1) Приемането, регистрирането и предаването на документите, входящи и/или изходящи, се извършва, по реда, утвърден с Инструкция за движението на документооборота в РЗИ-Смолян.

(2) Центърът за административно обслужване използва автоматизирана деловодна информационна система (АИС) с активирана функция за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

(3) В автоматизирана деловодна информационна система на РЗИ-Смолян се завеждат получени документи по пощата, чрез лицензиран пощенски оператор, чрез Системата за електронен обмен на съобщения, Системата за сигурно електронно връчване, лично и по факс и електронна поща.

(4) При приемането на новопостъпил документ се поставя щемпел с входящ номер и дата на получаване, с което се образува служебна преписка, която се регистрира в електронната система за регистрация и контрол на преписките.

(5) При подаване на заявление за извършване на платена услуга, в случай, че плащането се извършва чрез ПОС терминал, служителят от ЦАО, който приема заявлението, прилага към същото бележката за платената на ПОС терминала услуга. Отчетите за извършените плащания чрез ПОС терминала, генерирани от устройството, се съхраняват от определен от ръководителя на звеното служител.

(6) Постъпилите заявления за административни услуги се насочват по компетентност към ръководителите на съответните структурни звена.

Чл.33. (1) Административното обслужване завършва с издаване на искания документ или с мотивиран отказ, който в указания срок се предоставя на потребителя.

(2) Получаването лично на изходящи документи от РЗИ се оформя чрез посочване на име, фамилия и подпис на получателя, както и датата на получаване върху оригинала на документа, оставащ за архива на администрацията, след което оригиналът на документа се сканира в деловодната система.

Раздел VII Електронно връчване

Чл.34. (1) Връчване на електронни документи се извършва по реда на чл. 26 ЗЕУ.

(2) Електронните документи, които подлежат на връчване, са документи – резултат от изпълнение на електронни административни услуги, актове, фишове, електронни фишове и наказателни постановления по смисъла на ЗАНН, както и други документи или актове, при които връчване или съобщаване се изисква от закон.

(3) Електронните документи се подписват с електронен подпис, издаден по реда на Наредбата за удостоверенията за електронен подпис в администрациите /НУЕПА/.

(4) Проверката на интегритета на документите и на валидността на електронния подпис става автоматично или по изключение – от определено длъжностно лице, по реда на чл. 27 от НУЕПА

Глава трета
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИТЕ
ОРГАНИЗАЦИИ НА ГРАЖДАНИТЕ И БИЗНЕСА, ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО,
ОМБУДСМАНА И ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ ПО ПОВОД НА
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I
Управление на качеството

Чл. 35. Административното обслужване в РЗИ-Смолян се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване, като:

1. стандарт за единно наименование на Центъра за административно обслужване (ЦАО);

2. стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и във служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;

3. стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване;

4. стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;

5. стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка;

6. стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване;

7. стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори;

8. стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите;

9. стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване;

10. стандарт за поддържане на система „Най-често срещани въпроси и отговори“;

11. стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер;

12. стандарт за време за изчакване за обслужване.

13. стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване;

14. стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри;

15. стандарт за местоположение на Центъра за административно обслужване;

16. стандарт за паркинг;

17. стандарт за допълнителни удобства и/или обособени зони в служебните помещения;

18. стандарт за достъпност в извънработно време;

19. стандарт за служители, изпълняващи функции по насочване на потребителите

20. стандарт за организация на административното обслужване на принципа „едно гише“.

Чл.36. (1) Във връзка с подобряване на административното обслужване се извършват регулярни обучения на служителите за:

1. работа с автоматизираната информационна система;

2. усъвършенстване на административно обслужване;

3. комуникативни умения;

4. съвременни комуникационни и информационни технологии;

5. дигитална трансформация.

Раздел II

Методи за обратна връзка и изследване на удовлетвореността на потребителите

Чл. 37. РЗИ-Смолян поддържа постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с гражданското общество, в който се вземат предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

Чл. 38. РЗИ-Смолян предоставя информация и оказва съдействие на омбудсмана във връзка с жалбите и сигналите, които са изпратени до него.

Чл. 39. (1) РЗИ-Смолян създава, поддържа и развива различни методи за обратна връзка с потребителите:

1. извършване на анкетни проучвания чрез:

а) пощенска кутия за коментари, похвали, оплаквания, жалби, сигнали срещу корупция и предложения в административната сграда на РЗИ-Смолян, бул. „България” №26 и в звената по чл.5, ал.1

б) анкетни карти на интернет страницата на РЗИ-Смолян;

в) анкетни карти в ЦАО.

2. провеждане на консултации със служителите;

3. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;

4. мониторинг на медийни публикации;

5. осигуряване на постоянна комуникация чрез електронна поща;

6. осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време;

7. лично участие на Директора с обществени и публични мероприятия, осигуряващи широки контакти с гражданите, физическите и юридическите лица;

8. публикуване на интернет страницата на нормативни актове, наредби, правилници и документи, предлаганите административни услуги, формуляри за заявления и др.

9. определяне на приемни дни:

а) на директора приемния ден се провежда в сряда от 13,00 - 15,00 ч.;

б) на главния секретар и директорите на дирекции приемния ден е във вторник от 10,00 -12,00ч.;

в) приемът е с предварително записване на телефон 0301/6-32-93 или в сградата на РЗИ-Смолян, гр. Смолян, бул. „България“ № 26, стая 102, ет. 1;

г) при записването гражданите поставят въпроса, който ще поставят, както и телефон за обратна връзка;

(2) Регионална здравна инспекция - Смолян проучва и измерва удовлетвореността на потребителите най-малко веднъж годишно, като анализира резултатите от проведените анкети за удовлетвореност.

(3) Главният секретар изготвя анализ на удовлетвореността въз основа на анкетите и другите източници на информация в срок до 1 април на следващата календарна година.

(4) Анализът се докладва на заседание на директорски съвет.

(5) Резултатите от анализираната информация се оповестяват сред обществеността чрез интернет страницата на инспекцията.

(6) В резултат на получената и анализирана информация се предприемат действия за подобряване качеството на административното обслужване, които се оповестяват сред обществеността.

Глава четвърта

ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ В СТРУКТУРНИТЕ ЗВЕНА НА РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ СМОЛЯН ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 40. (1) За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите, работещи на гише в пряк контакт с потребителите на административни услуги, ръководителите и служителите в структурните звена на РЗИ-Смолян се задължават:

1. да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив;

2. да подпомагат служителите в Центъра за административно обслужване с разяснения, консултации, препоръки и изготвяне на образци на документите за срочното и качествено обслужване на потребителите.

(2) Служителите от Центъра за административно обслужване могат да изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите структурни звена в РЗИ-Смолян, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

(3) Директорът на дирекция „Административно правно, финансово и стопанско” отговаря за поддържането и актуализирането в електронен вид и на хартиен носител на Регистър на административните услуги, предоставяни от РЗИ-Смолян.

Чл. 41. Ръководителите на структурни звена са длъжни:

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

2. да определят заместник по изпълнение на задълженията на служител, който отсъства, независимо от причината за отсъствието, както и на онези, които напускат длъжността.

3. при напускане на длъжността да изискват от служителя предаване с приемо-предавателен протокол на служебната документация.

Чл. 42. Служителите, определени с резолюция за изпълнение на административна услуга са длъжни:

1. да обработват материалите веднага след получаването им и да предадат резултата в нормативно, респ. по резолюция, определения срок;

2. след приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно Закона за националния архивен фонд;

3. да връщат незабавно в Центъра за административно обслужване погрешно адресирани или изпратени до тях преписки;

4. да предоставят незабавно за регистрация преписките при предаването им от едно структурно звено на друго, както и незаведени преписки/кореспонденция от физически и юридически лица, независимо от това по какъв път са попаднали при тях;

5. да не обработват документи, които не са регистрирани, резолирани, или пък са резолирани до друг служител от същото звено, без изрично да са упълномощени от ресорния или прекия ръководител или не са окомплектовани с документ за платена такса или цена на услуга (когато това се изисква по нормативен акт);

6. да информират прекия си ръководител, респективно ползвателя на услугата – писмено, за причините, налагащи удължаване на срока;

7. да предават документите за експедиция в деловодството с:

- точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя/наименование на учреждениято);

- входящ номер на писмото, на което се отговаря.

8. при отсъствие (отпуск, болнични, командировка) да предадат работните документи на свой заместник, определен от ръководителя, който следва да продължи работата и спази установените срокове;

9. заместващите служители задължително да обработват документи/регистрирани, резолирани/ на /до замествания колега;

10. при напускане на длъжността да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител.

Чл. 43. Документите, с които е изразено волеизявлението, да се извърши или да се откаже извършването на административна услуга, се издават и подписват от Директора на РЗИ-Смолян, при негово отсъствие от упълномощено лице.

Чл. 44. При представяне на документ за подпис, същият предварително се подписва и съгласува по реда, предвиден във Инструкцията за движение на документооборота в РЗИ-Смолян, като към него се прилага и искането/ жалбата или преписката, по повод на които е съставен.

Чл. 45. (1) Изходящите документи се предават в деловодството за извеждане и полагане на печата на РЗИ-Смолян подписани, правилно оформени и адресирани, окомплектовани с описаните като приложения материали.

(2) След поставяне на подпис и печат върху документа не могат да бъдат правени бележки, допълнения или изменения.

Глава пета

ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ЗАДАЧИТЕ И ПО СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ

Чл. 46. (1) Регионална здравна инспекция Смолян задължително използва автоматизираната деловодна информационна система с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за осъществяване на административното обслужване.

(2) Контролната дейност във връзка с извършването на административното обслужване обхваща постоянна проверка за точно спазване на сроковете, качеството, законосъобразното оформяне на документите на предоставяните услуги и се осъществява от: директора на РЗИ, заместник-директора, главния секретар, директорите на дирекции, началниците на отдели.

(3) При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението на административните услуги в срок, когато той не е нормативно определен, прекият ръководител може да го удължи, като това се отразява с резолюция върху самия документ, а за услугите, заявени в ЦАО - и в автоматизираната деловодна информационна система.

(4) Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите – физически и юридически лица, посредством справка за движението на преписката им в автоматизираната деловодна информационна система, лично в ЦАО или чрез подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

(5) Органите по контрол осъществяват периодични проверки във връзка с административното обслужване.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Настоящите Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в Регионална здравна инспекция Смолян се издават на основание чл.5а, ал.1 от Закона за администрацията и чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване и влизат в сила от дата на утвърждаването им и отменят всички предходни.

§2. Преди да бъдат утвърдени от Директора на Регионална здравна инспекция Смолян, настоящите вътрешни правила се съгласуват от главния секретар на администрацията, на който се възлага и контрола по изпълнението им.

§3. Директорът на Регионална здравна инспекция Смолян определя със своя заповед служители от администрацията, които да установяват административни нарушения на задължения, предвидени в Наредбата за административно обслужване и да съставят актове за това.

§4. Служителите на Регионална здравна инспекция Смолян са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

§5. За неуредените въпроси в настоящите вътрешни правила се прилага разпоредбите на съответния закон или подзаконов нормативен акт, ако не е предвидено друго.

към Вътрешни правила
за организацията на административното обслужване
в Регионална здравна инспекция Смолян

ДО
ДИРЕКТОРА НА
РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ
СМОЛЯН

ЗА Я В Л Е Н И Е

от.....
.....ЕГН/БУЛСТАТ.....
адрес:.....
..... телефон за връзка:
e-mail:

Моля, да ми бъде издаден документ/извършена административна услуга за

.....
.....
.....

Прилагам следните документи:

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....

Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт/извършена услуга да бъде получен/а:

- лично от Центъра за административно обслужване
- по електронен път на електронен адрес.....
- 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.

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.Смолян

Подпис:.....

към Вътрешни правила
за организацията на административното обслужване
в Регионална здравна инспекция Смолян

РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ СМОЛЯН

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:

- лично от Центъра за административно обслужване,
- по електронен път на електронен адрес.....
- 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.

Длъжностно лице:.....
(подпис)

Заявител:
(подпис)

към Вътрешни правила
за организацията на административното обслужване
в Регионална здравна инспекция Смолян

З А Я В Л Е Н И Е

за образуване на производство по процедура за комплексно административно обслужване
от.....
постоянен адрес: гр./с.....,
ул./ж.к/..... тел.....,
факс....., електронна поща.....

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.....
- 3.....

(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:

- лично от Центъра за административно обслужване,
- по електронен път на електронен адрес
- 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.

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:
/...../