МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО

РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ - ЯМБОЛ

УТВЪРЖДАВАМ:

ДОНКА ЖЕЛЕВА
ГЛАВЕН СЕКРЕТАР

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РЗИ-ЯМБОЛ

"С ЛИЦЕ КЪМ ХОРАТА"

2021 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 - Ямбол, наричана за краткост РЗИ-Ямбол или инспекцията.

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

(3) За неуредените във вътрешните правила въпроси главният секретар на РЗИ-Ямбол издава допълнителни указания за организация на административното обслужване, които регулират взаимодействието на звената и последователността на извършваните от тях действия.

Чл.2. Настоящите правила имат за цел да:

1.улеснят потребителите при получаване на информация относно видовете административни услуги, извършвани в РЗИ-Ямбол;

2. регламентират реда за регистрация и движение на подадените заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения в РЗИ-Ямбол;

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-Ямбол 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-Ямбол 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) Служителите на инспекцията са длъжни да извършват административното обслужване законосъобразно, своевременно (при спазване на сроковете предвидени в АПК, Закона за администрацията и други нормативни актове), точно, добросъвестно и безпристрастно, като представят изчерпателно и компетентно необходимата информация, с оглед опазването на законовите права и интереси на физическите и юридическите лица.

(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-Ямбол 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-Ямбол .

(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-Ямбол, 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-Ямбол се осъществява чрез:

1. Център за административно обслужване (ЦАО), който се намира в административната сграда на РЗИ в гр. Ямбол, ул. „Димитър Благоев" № 71.

Функционирането на ЦАО се осигурява от звеното за административно обслужване. ЦАО е оборудван с двуезични указателни табели - на български и английски език. Подробно са разписани процедури и образци за предоставяне на информация на потребителите, която е ясна, точна, общоразбираема, систематизирана и пълна. Задълженията на служителите, осигуряващи дейността в ЦАО, действията им по конкретните видове административни услуги са определени в конкретните процедури за извършване на съответните

административни услуги и/или в длъжностните характеристики, или с изрични заповеди на директора на РЗИ.

2. Регионална картотека на медицинската експертиза /РКМЕ/ , която приема молби за освидетелстване/преосвидетелстване в ТЕЛК и се намира в сградата на ТЕЛК към МБАЛ „Свети Пантелеймон“ АД на адрес: гр. Ямбол, ул. „Панайот Хитов” 30.

(2) В звеното за административно обслужване при ЦАО 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 адаптиране на подходите до служебните помещения. Осигуряват се места за сядане и подходящи условия.

Чл.6. (1) Всички искания/заявления за извършване на административни услуги, жалби и протести, предложения и сигнали, свързани с дейността на инспекцията се приемат и регистрират в ЦАО.

(2) Действията по ал.1 се извършват съобразно разработени процедури, правила и инструкции, в зависимост от тяхната специфика и одобрени със заповеди на директора на инспекцията.

Исканията/заявленията за извършване на административни услуги са стандартизирани образци утвърдени със заповед на директора на инспекцията.

Чл.7. (1) Исканията за административно обслужване могат да се подават на място в ЦАО, по електронен път, чрез лицензиран пощенски оператор или факс. Подаването на документи по електронен път се извършва на email: rzi-yambol@mbox.contact.bg или rzi-yambol@mh.government.bg по реда на Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(2) Исканията, внесени устно се отразяват в протокол, съгласно образец (*Приложение 1*). В този случай, служителят в ЦАО попълва искането и протокола за заявяване на услугата. Заявителят подписва само протокола за заявяване на административната услуга. Съгласно чл.29, ал.1 от АПК организациите подават исканията си писмено.

(3) Инспекцията приема писмени и устни искания за административни услуги в рамките на работното време на ЦАО. Искания подадени чрез лицензиран пощенски оператор, по електронна поща или по факс преди изтичане на даден срок, макар и извън работното време на инспекцията, се смятат за подадени в срок.

(4) Заплащането на такси за административни услуги, за които това е нормативно предвидено, се извършва по един от следните начини:

- на ПОС терминално устройство в ЦАО;
- по банков път;
- в брой в касата на инспекцията.

(5) При подаване на искането, заявителят следва изрично да посочи начина по който желае да получи искания документ /отговор/:

1.като вътрешна препоръчана пощенска пратка;

2.като вътрешна куриерска пратка;

3.като международна препоръчана пощенска пратка;

4.лично от звеното за административно обслужване;

5.по електронен път на електронна поща.

(6) При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор искания документ се изпраща:

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

2. с международна препоръчана пощенска пратка - след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към РЗИ-Ямбол; цената се заплаща от РЗИ-Ямбол на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката.

(7) При заявяване на административна услуга на място служителят от ЦАО предоставя на потребителя необходимите формуляри и дава пояснения за попълването им, когато това се налага.

(8) При приемане на искания за административни услуги служителят на гишето проверява пълнотата на заявлението и неговата окомплектованост с всички необходими документи. При нужда от консултация, служителят изисква експертно мнение от ресорното звено /Бек-офис/, компетентно по административната услуга.

(9) Всички постъпили искания за административни услуги се завеждат в системата за управление на документооборота и работния поток Евентис R7, наричана по-нататък Административната информационна система (АИС). На заявителя се предоставя входящия номер. В АИС се отразяват следните данни: вх. №, дата, вид на документа, тема на документа, вносител.

(10) Заведените документи се предават на директора на РЗИ-Ямбол за резолюция, съгласно действащите Вътрешните правила за оборот на електронните документи и документи на хартиен носител в РЗИ-Ямбол

(11) След издаване на заявения документ от компетентното звено, същият се подписва от директора на инспекцията и се предава в ЦАО за въвеждане в АИС и предаване на заявителя.

(12) Готовите документи се получават от заявителя в ЦАО срещу подпис. Ако заявителят е поискал документът да му бъде изпратен чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път, в случай, че това не противоречи на закона, служителите от ЦАО го изпращат незабавно.

(13) Директорът на РЗИ-Ямбол утвърждава със заповед стандартни процедури за извършване на всяка административна услуга включващи нормативно основание, ред и сроковете за извършване, изискуеми документи, дължима такса, ако има такава, стандартни образци за заявяване на услугите.

(14) Главният секретар своевременно информира служителите в ЦАО при промяна в стандартните процедури.

Чл.8(1) Жалбите, протестите, сигналите и предложения могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител, чрез лицензиран пощенски оператор, по телефон, факс или по електронен път. Предложения и сигнали получени устно се протоколират.

(2) Всички предложения и сигнали по смисъла на АПК се регистрират в АИС. Те следва да съдържат двете имена на подателя, точен адрес и телефон за обратна връзка.

(3) По анонимни предложения и сигнали не се образува административно производство, освен по сигнали за неспазване на забраната за тютюнопушене и наличие на филтър в детските заведения.

(4) Предложения и сигнали, които не са от компетентността на инспекцията се препращат в 7-дневен срок от постъпването им до компетентния орган, освен ако има данни, че същите са отнесени и до него. За препращането на предложенията и сигналите се уведомяват подателите им.

(5) Решението по сигнала или предложението се взема в писмена форма от директора по реда на АПК.

(7) Когато предложението, сигналът или жалбата не са уважени, се съобщават мотивите за това.

(8) Предложения, сигнали или жалби по вече решен въпрос не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнението на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.

(9) Подробно дейността по постъпилите в инспекцията жалби, сигнали и предложения е регламентирана в Процедура за подаване, разглеждане и решаване на предложения, сигнали и жалби в РЗИ-Ямбол.

Чл. 9 (1) Функционирането на ЦАО се осигурява от звеното за административно обслужване /ЗАО/. То включва служители от общата и специализираната администрации на инспекцията, определени със заповед на директора и е под прякото ръководство на главния секретар на инспекцията.

(2) Служителите на ЦАО:

1.предоставят информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване в РЗИ -Ямбол на достъпен и разбираем език;

2. отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите до административните звената в инспекцията, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

3.разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението по предварително установен ред;

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

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

6.проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък;

7. дават информация за хода на работата по преписката;

8.осъществяват връзката с административните звена по повод осъществяване на административното обслужване;

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

10. осъществяват непрекъснат контакт със служителите от административните звена, работещи експертно по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения.

11. разясняват начина на плащане на заявената административна услуга, като насърчават плащането по банков път вкл. с платежна карта чрез ПОС терминално устройство.

12. 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.

Чл. 10. Служителите от ЦАО могат да изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите звена в РЗИ, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

Чл. 11. (1) Работното време на ЦАО е непрекъснато от 8:30 до 17:00 часа.

(2) В случаите, когато пред и в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на работното време, работата в звеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след края на работното време обявено в ал. 1.

(3) Непрекъснатия режим на работата с потребителите в рамките на определеното в ал. 1 работно време се осигурява с установяване на различен ред за ползване на почивките на служителите от ЦАО, включително за подаване на заявления/искания, за плащане на каса или чрез ПОС и/или за получаване на информация, данни и документи. Редът се регламентира със заповед на директора на инспекцията като работното време, междудневните и междуседмичните почивки се съобразяват с КТ и ЗДСл.

Чл.12 (1) Структурата на ЗАО включва и структурните звена /дирекциите/, които съгласно Устройствения правилник на РЗИ имат функции по предоставяне на съответната административна услуга

(2) Работата по административното обслужване от служителите в дирекциите се организира от съответния директор на дирекция, в съответствие със сроковете и стандартите, определени с настоящите правила и разработените стандартни процедури, правила и инструкции за предоставяне на услугите.

Чл.13. За постигане на добра координация и взаимодействие, служителите в ЗАО:

1. Организират при потребност работни срещи за обсъждане на проблеми и предложения по организацията на работата;
2. Периодично обменят опит и информация;
3. Идентифицират проблеми по взаимодействието и предлагат решения за тяхното преодоляване;
4. Изготвят съвместни разработки на решения при еднотипни проблеми на потребителите;
5. Предлагат актуализиране на вътрешни актове, регламентиращи административното обслужване;
6. Правят предложения до главния секретар за подобряване на работата по административното обслужване.

Чл.14. (1) За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите в ЦАО, директорите на дирекции в инспекцията са длъжни:

1. Да информират в три дневен срок главния секретар за промени в нормативната база свързана с административните услуги оказвани от инспекцията с цел актуализиране на вътрешните правила и процедури и публикуване в Административния регистър;

2. Да подпомагат служителите от ЦАО с разяснения, консултации и препоръки за срочно и качествено обслужване на потребителите.

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

1. да обработват получените документи и да предадат резултата в нормативно, респ. съгласно резолюцията, определен срок;

2. след приключване на задачата, да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно ЗНАФ и вътрешните правила на инспекцията;

3. да не обработват документи, които не са регистрирани, резолирани, или пък са резолирани до друг служител на същото звено, без изрично да са упълномощени от прекия ръководител;

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

5. когато заявителят на услугата е поискал заявения документ да бъде изпратен чрез пощенски оператор, да предадат документите за изпращане в ЗАО с точен адрес на получателя.

(3) Ръководителите са длъжни:

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

2. при необходимост да провеждат обучение на служителите, имащи отношение към административното обслужване;

3. при промени в нормативната уредба и вътрешните документи да информират подчинените им служители и да създадат организация по актуализация на вътрешните правила и стандартни процедури;

4. да информират главния секретар при промяна в нормативната уредба, засягаща административните услуги с цел разясняване на промените и отразяването им в информационните материали.

Раздел II
Служебно начало

Чл.15. Администрацията на РЗИ-Ямбол служебно осигурява всички издавани от нея документи, необходими за осъществяваното от нея административно обслужване.

Чл. 16. Администрацията на РЗИ-Ямбол 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. 17. 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. 18. 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. Ямбол, ул. „Димитър Благоев" № 71, стая 7.

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

Чл. 19. (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-Ямбол 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. 20. Искане за КАО се подава в ЦАО, когато администрацията на РЗИ-Ямбол е компетентният орган или когато е административен орган, който участва в КАО.

Чл. 21. (1) Подаването на заявление за комплексно административно обслужване до РЗИ-Ямбол, 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. 5;

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.5.

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

Чл. 22. (1) Заявяването на услугата пред РЗИ-Ямбол, когато е административен орган, който участва в комплексното административно обслужване, се извършва със заявление съгласно примерен образец (*Приложение № 2*).

(2) При подаване на заявлението по ал. 1 заявителят заплаща на РЗИ-Ямбол 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 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-Ямбол 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) РЗИ - Ямбол:

1. образува производството, като проверява наличието на необходимите приложения;

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-Ямбол.

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

Чл.23. (1) Когато в изпълнение на комплексна административна услуга са ангажирани две и повече структурни звена в администрацията на РЗИ-Ямбол, 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.24. 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.25. (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.26. (1) За служебно издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със Средата за междурегистров обмен, служителите от звената, отговорни за предоставяне на съответната административна услуга 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.27. (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.28. Въз основа на получената по реда на чл.26 и чл.27 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.29 Издаденото по реда на чл.27 удостоверение се съхранява във вътрешната информационна система, на физически носител извън вътрешната информационна система или се принтира и съхранява на хартиен носител.

Чл.30. За издаването и съхраняването на удостоверенията, издадени по реда на този раздел, се прилагат съответно Вътрешните правила за оборот на електронните документи и документи на хартиен носител в РЗИ-Ямбол.

Чл.31. 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. 32. (1) РЗИ-Ямбол осигурява информация за осъществяваното 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 абревиатури, съкращения и препратки.

(3) Административните услуги, предоставяни от РЗИ-Ямбол, 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 директора на РЗИ-Ямбол, 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-Ямбол 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.33. (1) Информация за предоставяните административни услуги от РЗИ-Ямбол може да бъде получена от:

1. служителите в Центъра за административно обслужване на адрес: гр. Ямбол, ул. „Димитър Благоев" № 71, тел .046/663170, електронен адрес: rzi-yambol@mbox.contact.bg;

2. интернет страница на адрес: www.rzi-yambol.org

3.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 на инспекцията, както и на интернет адреса на администрацията в секция „Административно обслужване" линк „Административни услуги".

Чл.34. (1) РЗИ-Ямбол 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) РЗИ-Ямбол 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, посочени в чл.7, ал. 4.

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

Чл. 35. РЗИ-Ямбол 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.

Чл.36. (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-Ямбол 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-Ямбол.

(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.37. (1) Приемането, регистрирането и предаването на документите, входящи и/или изходящи, се извършва, по реда, утвърден с Вътрешните правила за оборот на електронните документи и документи на хартиен носител в РЗИ-Ямбол.

(2) Центърът за административно обслужване използва системата за управление на документооборота и работния поток Евентис R7 с активирана функция за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

(3) В АИС на РЗИ-Ямбол 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 АИС.

(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 главен експерт в дирекция АПФСО.

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

Чл.38. (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.39. (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 главен експерт в дирекция АПФСО, по реда на чл. 27 от НУЕПА.

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

Раздел I
Управление на качеството

Чл. 40. Административното обслужване в РЗИ-Ямбол се осъществява при спазване на следните общи 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 в 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 осигуряване на безплатна интернет връзка;
5. Стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване;
6. Стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори;
7. Стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите;
8. Стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване.
9. Стандарт за поддържане на система „Най-често срещани въпроси и отговори";
10. Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер;
11. Стандарт за време за изчакване за обслужване;
12. Стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване;
13. Стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри;
14. Стандарт за проактивно информиране на потребителя за резултата от услугата;
15. Стандарт за незабавно издаване на акт и/или за предоставяне на услугата.

Чл.41. (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. 42. РЗИ-Ямбол 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. 43. РЗИ-Ямбол предоставя информация и оказва съдействие на омбудсмана във връзка с жалбите и сигналите, които са изпратени до него.

Чл. 44. (1) РЗИ-Ямбол 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-Ямбол;

б) анкетни карти;

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 на инспекцията в 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;

б) на главния секретар и директорите на съответните дирекции;

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

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

(4) Докладът се представя на директора на РЗИ-Ямбол.

(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 РЗИ-ЯМБОЛ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 45. (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-Ямбол се задължават:

1. да подават своевременно /в най-кратък 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-Ямбол, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

(3) Главният секретар следи за поддържането и актуализирането в електронен вид на Регистър на административните услуги, предоставяни от РЗИ-Ямбол.

Чл. 46. 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 приемно-предавателен протокол на служебната документация.

Чл. 47. 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 учреждението);
- 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. 48. 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-Ямбол, при негово отсъствие от упълномощено лице.

Чл. 49. При представяне на документ за подпис, същият предварително се подписва и съгласува по реда, предвиден във Вътрешните правила за оборот на електронните документи и документи на хартиен носител в РЗИ-Ямбол, като към него се прилага и искането/ жалбата или преписката, по повод на които е съставен.

Чл. 50. (1) Изходящите документи се предават в деловодството за извеждане и полагане на печата на РЗИ-Ямбол 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. 51. (1) РЗИ-Ямбол 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, 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 деловодната информационна система.

(4) Контрол може да се осъществява и от страна на потребителите на услугите – 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 РЗИ-Ямбол се издават на основание чл.5а, ал. 1 от Закона за администрацията и чл.1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване /НАО/ и влизат в сила от дата на утвърждаването им 09.03.2021 г. и отменят предходните.

§2. Настоящите вътрешни правила на основание чл. 1, ал. 2 от НАО се утвърждават от главния секретар на администрацията, на който се възлага и контрола по изпълнението им.

§3. Директорът на РЗИ-Ямбол 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.

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.

Установяването на нарушенията, издаването, обжалването и изпълнението на наказателните постановления се извършват по реда на Закона за административните нарушения и наказания.

§4. Служителите на РЗИ-Ямбол 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.

Приложение № 1

МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО
РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ-ГР. ЯМБОЛ

П Р О Т О К О Л

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)

Приложение № 2

МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО
РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ-ГР. ЯМБОЛ

ДО .....
.....

З А Я В Л Е Н И Е
за предоставяне на комплексна административна услуга

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:
/...../