



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на здравеопазването
Регионална здравна инспекция – Стара Загора



УТВЪРДИЛ,
ГЛАВЕН СЕКРЕТАР:/П/.....
/Д-р Стефка Стоева/

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ
НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
В РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ - СТАРА ЗАГОРА

2021 г.
Стара Загора

ГЛАВА ПЪРВА **ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

РАЗДЕЛ I. **ПРЕДМЕТ, ОБХВАТ И ДЕЙСТВИЕ**

Чл. 1. (1) С тези вътрешни правила се уреждат правила за организацията на административното обслужване, които регулират взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване, последователността на извършваните от и във тях действия, извършването на периодичен анализ за необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови плащания, внедряването и прилагането на различни начини за плащане, информирането и насърчаването на потребителите за използването им и за извършването на контрол на тези дейности и предоставянето на административни услуги от Регионална здравна инспекция - Сара Загора, с цел улесняване на потребителите на административни услуги, гарантиране на тяхното качество, законосъобразност и достъпност.

(2) Правата на потребителите на административни услуги се уреждат в харта на клиента, внедрена със Заповед № РД-01-140/05.08.2016г. на Директора на РЗИ.

(3) "Административно обслужване" по смисъла на § 1 от ДР на Закона за администрацията е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на администрацията и от организации, предоставящи обществени услуги.

Чл. 2. При осъществяване на административното обслужване РЗИ - Стара Загора работи в условията на публичност и прозрачност, при съблюдаване изискванията на Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс (АПК), Наредбата за административното обслужване, Закона за защита на личните данни, Закона за защита на класифицираната информация и Закона за достъп до обществена информация.

Чл. 3. Административна услуга по смисъла на § 1, т. 2 от ДР на Закона за администрацията 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 административноправен 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.

Чл. 4. За неуредените във вътрешните правила въпроси главният секретар на РЗИ Стара Загора дава допълнителни писмени указания за организация на административното обслужване, които регулират взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия.

РАЗДЕЛ II.

ПРИНЦИПИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РЗИ – СТАРА ЗАГОРА

Чл. 5. (1) Административното обслужване в РЗИ - Стара Загора се осъществява 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, освен ако в закон е предвидено друго.

ГЛАВА ВТОРА

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

РАЗДЕЛ I.

СТРУКТУРА И ФУНКЦИИ НА ЦЕНТЪРЪТ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 6. (1) РЗИ - Стара Загора предоставя административни услуги на организационния принцип на обслужване на „Едно гише“ чрез „Център за административно обслужване“ (ЦАО) обозначено с указателни табели в сградата на РЗИ на адрес ул. “Стефан Караджа” № 10. То е разположено на първия етаж. Там се приемат заявления за административни услуги и се получават изготвените съобразно заявените административни услуги документи. На същия етаж са разположени и приемните сектори на дирекциите „Медицински идеиности“ – РКМЕ, „Надзор на заразните болести“ и „Лабораторни изследвания“.

(2) Дейността по административното обслужване на потребителите на административни услуги в РЗИ - Стара Загора се осъществява от Центъра за административно обслужване, което е част от общата администрация.

(3) Достъпът до помещенията на Центъра за административно обслужване е адаптиран за хора с увреждания.

(4) В служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, се осигуряват места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

(5) Центърът за административно обслужване е осигурен с указателни табели и табло за предоставяне на информация на потребителите, която е ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна.

Чл. 7. РЗИ - Стара Загора използва логото и слогана на държавната администрация:

1. при изготвяне на информационни и промоционални материали;

2. при изготвяне на указателни табели на и в сградата на Инспекцията;
3. при неофициална кореспонденция;
4. на кутията за мнения и коментари във връзка с административното обслужване, на информационните табла, на интернет страницата;
5. върху отличителните знаци, които служителите носят при изпълнение на служебните си задължения;
6. върху Хартата на клиента, Вътрешните правила за организацията на административното обслужване, процедурите за извършване на административните услуги, предоставяни от РЗИ - Стара Загора и други вътрешноведомствени документи.

Чл. 8. (1) Длъжностните лица, осигуряващи дейността на ЦАО за всяка административна услуга, предоставяна от РЗИ - Стара Загора, са посочени в утвърдените от Главния секретар на РЗИ "Процедури за извършване на административни услуги", които са неразделна част от тези Вътрешни правила.

(2) Функциите на ЦАО се осъществяват от служители, чиито длъжностни характеристики включват обвързани компетентности и задължения във връзка с административното обслужване.

Чл. 9. (1) Директорите на дирекции по компетентност изготвят образците на заявления, формулярите с приложенията към тях, необходими за осъществяване на административното обслужване и които се подават от лицата, желаещи да ползват определена административна услуга.

(2) Стандартните процедури за извършване на всяка административна услуга, включващи редът и сроковете за извършване на услугата, реда и сроковете за отстраняване на недостатъци в документите, препращането до компетентен орган, както и други въпроси, свързани с издаването на административните актове, се изготвят от дирекциите, предоставящи съответната услуга.

(3) При промяна на изисквания за дадена административна услуга, уредена нормативно, съответния директор на дирекция по компетентност е длъжен веднага да предложи на Главния секретар и да организира предоставянето на актуализирана информация за процедурата и образците на заявления и формуляри към нея на служителите от ЦАО.

Чл. 10. (1) Служителите в Центъра за административно обслужване:

1. предоставят информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;
2. 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;
3. разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, сигналът или предложението по предварително установен ред;
4. приемат заявления и искания, 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 останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;
9. предоставят исканите документи;
10. осъществяват контакт със звената, работещи експертно по преписките, образувани въз

основа на сигнали или предложения.

11. разяснява начина на плащане на заявената административна услуга, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминално устройство ПОС.

(2) Подадените заявления за предоставяне на административни услуги се предават в ЦАО за уникален регистрационен идентификатор и резолюция съгласно Вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в Регионална здравна инспекция - Стара Загора.

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

1. да обработват материалите веднага след получаването им и да предадат резултата в нормативно определения срок;
2. след приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно Закона за националния архивен фонд, Вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в Регионална здравна инспекция - Стара Загора и Вътрешните правила за дейността на учредения архив в РЗИ - Стара Загора;
3. да връщат незабавно в ЦАО погрешно адресирани или изпратени до тях преписки;
4. да не обработват документи, които не са регистрирани, резолирани, или пък са резолирани до друг директор дирекция, без изрично да са упълномощени от прекия си ръководител;
5. да информират ползвателя на услугата - писмено, за причините, налагащи удължаване на срока;
6. при отсъствие (отпуск, болнични, командировка) да предадат работните документи на свой заместник, определен от прекия ръководител, който следва да продължи работата и спази установените срокове;
7. при напускане на длъжността да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител;
8. да предават документите за обработка и изпращане на потребителя в ЦАО с:
 - точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя/наименование на учредението);
 - с входящия номер на преписката, на която се отговаря.

Чл. 11. (1) Служителите от Центъра за административно обслужване могат да изискват 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.

(2) За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите в Центъра за административно обслужване, директорите на дирекции, ангажирани с предоставяне на административни услуги, се задължават да подпомагат служителите в Центъра за административно обслужване с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите.

(3) Ръководителите на структурни звена са длъжни:

1. да контролират движението на документите и на изпълнението; да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители и да уведомят веднага Главния секретар за причините;
2. да определят заместник по изпълнение на задълженията на служител, който отсъства, както и на онези, които напускат длъжността; при напускане на длъжността да изискват от служителя предаване с протокол на служебната документация;

(4) Директорът и/или Зам.-директорът на РЗИ - Стара Загора, преглежда служебните преписки и ги резолират в деня на получаването, като ги насочва до съответните директори на дирекции.

- (5) Ръководителите на дирекции и отдели възлагат с резолюция изработването на служебните преписки на подчинените им служители.
- (6) Резолюцията се поставя върху документа и трябва да определя изпълнителя, задачата и срока за изпълнение, дата на резолиране и подпис на резолиращия.
- (7) Поименното разпределение и движение на служебните преписки задължително се отбелязва в официалния документен регистър АИС „Eventis R7”. Резолираните документи се носочват на всички изпълнители, посочени в резолюцията.
- (8) Служителите, до които се отнася резолюцията са длъжни точно и в срок да изпълнят възложената задача.
- (9) Всички изпълнители на задачи са длъжни да изпратят становището си на резолиращия в срок, който е не по-кратък от един работен ден преди крайния срок.
- (10) Документи, с които е изразено волеизявлението да се извърши или да се откаже извършването на административна услуга, се издават и подписват от директора на РЗИ.
- (11) Изходящите и вътрешните документи се предават в ЦАО за извеждане и полагане на печата на РЗИ, правилно оформени и адресирани, окомплектовани с описаните като приложения материали, в толкова екземпляри, колкото са получателите и един екземпляр за архивиране.
- (12) След поставяне на подпис и печат върху документа не могат да бъдат правени бележки, допълнения или изменения.

РАЗДЕЛ II.

РАБОТНО ВРЕМЕ НА ЦЕНТЪРА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

- Чл. 12.** (1) Центърът за административно обслужване на РЗИ - Стара Загора приема потребители на административни услуги в установеното със заповед на Директора на РЗИ работно време.
- (2) Работното време на Центъра за административно обслужване е от 8:30 до 17.00 часа с прекъсване за 30 минутна почивка, която се ползва плаващо от служителите, при осигуряване постоянен достъп за потребителите на административни услуги в рамките на работното време и при определен от Главния секретар на РЗИ - Стара Загора ред. За целта Главният секретар ежеседмично утвърждава график за ползване на обедна почивка.
- (3) В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на Центъра продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

РАЗДЕЛ III.

ПРЕДОСТАВЯНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ЦЕНТЪРА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

- Чл. 13.** (1) Потребителите на административни услуги подават в Центъра за административно обслужване писмено или устно заявления за извършване на административни услуги, сигнали и жалби, които се завеждат в официалния документен регистър АИС „Eventis R7”.
- (2) Редът по ал. 1 се прилага и при исканията за достъп до обществена информация.
- (3) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол съгласно примерен образец (Приложение № 1 от Наредбата за административното обслужване).
- (4) Писменото искане и приложенията към него могат да се подадат лично или чрез упълномощен представител на заинтересуваното лице в Центъра за административно обслужване, по електронен път или чрез лицензиран пощенски оператор.
- (5) Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях до РЗИ -

Стара Загора могат да се подават в Центъра за административно обслужване, по електронен път, чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) или чрез лицензиран пощенски оператор.

Чл. 14. (1) В Центъра за административно обслужване се осигуряват образци на заявления за всички административни услуги, предоставяни от РЗИ - Стара Загора, които се предоставят на заявителя от гл.специалисти АО, отдел АП, дирекция АПФСО.

(2) При подаване на заявлението, потребителят следва изрично да посочи начина на получаване на индивидуалния административен акт: на място, където е заявен /лично или чрез упълномощен от него представител в ЦАО на РЗИ - Стара Загора/; на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път.

(3) Пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт от РЗИ - Стара Загора до потребителя на административна услуга са за сметка на заявителя.

(4) Заявителят свободно и по собствена преценка избира формата и канала както на заявяването, така и за получаването на административната услуга, като те могат да бъдат различни за заявяването и за получаването.

(5) РЗИ - Стара Загора приема устни и писмени искания - в рамките на работното си време. Исканията, подадени по електронна поща или чрез лицензиран пощенски оператор извън работното време на инспекцията, се смятат подадени в срок. В последния случай сроковете за вземане на решение от РЗИ - Стара Загора започват да се броят от следващия работен ден от получаване на исканието.

Чл. 15. (1) Преди приемане на заявлението специалистите в Центъра за административно обслужване извършват проверка за наличието на всички документи, описани в него, както и всички документи, които се изискват за извършването на съответната административна услуга.

(2) Ако документацията е непълна, служителят е длъжен да предостави възможност на заявителя за избор - да подаде документите, както ги е представил или да ги окомплектова и внесе по-късно.

(3) На потребителя се издава входящ номер на преписката, която се образува по неговото заявление и информация относно срока за извършване на административната услуга.

(4) При осъществяване на административното обслужване, администрацията изгражда предпоставки и осъществява междуведомствено обслужване на клиентите, когато това не е в противоречие със законодателството в Република България. Съгл. чл. 36 ал. 4 от АПК служителите в РЗИ нямат право да изискват предоставяне на информация или документи, които са налични в РЗИ или при друг орган, а ги осигуряват служебно за нуждите на съответното производство.

(5) Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена на РЗИ – Стара Загора, заявителят подава единствено искане в ЦАО, което организира изпълнението по служебен ред, съгласно чл. 36 от АПК.

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

(7) Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършените от тях действия се описват във вътрешно стандартните оперативни процедури за предоставяне на услугите.

Чл. 16. Служителите в Центъра за административно обслужване предоставят информация на лицата, ползващи административни услуги, за хода на работата по образуваните по техни заявления преписки.

Чл. 17. (1) Административното обслужване завършва с изготвяне от служителите от компетентната дирекция на искания документ или с мотивиран отказ, който подлежи на обжалване съгласно правилата на Административнопроцесуалния кодекс.

(2) След изготвяне на искания документ, той се предава на служителите от ЦАО.

(3) Исканият документ или мотивираният отказ се получават лично от лицето, заявило административната услуга, или от упълномощен от него представител “на ръка“ в Центъра за административно обслужване.

(4) Ако заявителят е поискал документа да му бъде изпратен на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път, и при получаването не се изисква подпис на заявителя или упълномощено от него лице, служителят от ЦАО го изпраща незабавно след като го е получил.

РАЗДЕЛ IV ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Чл. 18. (1) РЗИ - Стара Загора приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги, съгласно чл. 29 от АПК.

(2) Пред РЗИ - Стара Загора потребителите на административни услуги могат да се представляват с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа и от други граждани или организации.

(3) Писмените искания, приети от служителите в Центъра за административно обслужване, се регистрират по общия ред, съгласно Вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в Регионална здравна инспекция - Стара Загора.

(4) Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на заявлението в РЗИ - Стара Загора.

(5) За заявления, подадени чрез лицензиран пощенски оператор, определяща за срока за изпълнение е датата на регистрация в официалния документен регистър на РЗИ – Стара Загора - АИС Eventis R7.

(6) Индивидуалният административен акт, издаден от РЗИ - Стара Загора може да бъде получен по един от следните начини, изрично посочен от заявителя:

- на място в ЦАО,
- чрез лицензиран пощенски оператор, на посочен от заявителя точен адрес, като пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт от РЗИ – Стара Загора до заявителя са за сметка на заявителя
- по електронен път на посочен от заявителя e-mail адрес.

Чл. 19.(1) РЗИ - Стара Загора изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове.

(2) Заплащането на дължимите такси и цени на услуги от клиентите, се извършва по Тарифата за таксите, които се събират от органите на държавния здравен контрол и националните центрове по проблемите на общественото здраве по Закона за здравето, Тарифата за таксите, които се събират по Закона за лечебните заведения и Закона за трансплантация на органи, тъкани и клетки и Тарифата за таксите, които се събират по Закона за лекарствените продукти в хуманната медицина в последната им валидна редакция.

(3) Таксите могат да бъдат заплатени по следните начини:

1. чрез ПОС терминално устройство - стая № 113, ет.1 /каса/ на РЗИ – Стара Загора и с работно време от 8.30 до 17.00 ч.

2. в брой - стая № 113, ет.1 /каса/ на РЗИ – Стара Загора от 08.30 ч. до 17.00 ч.

3. по банков път:

IBAN BG95UNCR76303100115523, BIC UNCRBGSF

Уникредит БУЛБАНК АД, клон Стара Загора.

(4) За възможните начини на плащане потребителите на административни услуги се информират чрез подходящи съобщения, стикери и указателни табели, които се поставят на интернет страницата на Инспекцията. Начините на плащане се посочват и в процедурите за предоставяне на извършваните от РЗИ административни услуги, публикувани на интернет страницата на инспекцията.

РАЗДЕЛ V

КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 20. (1) Със Заповед на Директора на РЗИ - Стара Загора се обявява по реда на чл. 28, ал. 2 АПК възможността да се приемат заявления за административни услуги, извършвани от други административни органи.

(2) Комплексно административно обслужване /КАО/ е административно обслужване, при което административната услуга се извършва от РЗИ - Стара Загора и други 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) Искане, което се отнася за комплексно административно обслужване, може да бъде подадено до РЗИ - Стара Загора и до всеки административен орган, който участва в него.

Чл. 21. (1) Подаването на заявление за комплексно административно обслужване до РЗИ - Стара Загора се извършва в Центъра за административно обслужване, чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път.

(2) РЗИ - Стара Загора:

1. не изисква предоставяне на информация или документи, които са налични в РЗИ - Стара Загора, а ги осигурява служебно за нуждите на съответната административна услуга;

2. осигурява по служебен път информацията и доказателствените средства от други административни органи, необходими за издаване на индивидуалния административен акт на заявителя;

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

4. издава или отказва издаването на административния акт с мотивирано решение, което изпраща на заявителя;

5. изготвя образци на заявления за предоставяне на административни услуги, в които заявителят може да посочи предпочитания начин на получаване на издадения индивидуален административен акт;

6. осъществява комплексното административно обслужване в тридневен срок от получаване на достъп до данните на административните органи - първични администратори на данни.

(4) Пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт от РЗИ - Стара Загора до заявителя са за сметка на заявителя.

Чл. 22. (1) Заявяването на комплексна административна услуга пред РЗИ - Стара Загора, се извършва със заявление съгласно примерен образец (приложение № 2 от Наредбата за

административното обслужване). В заявлението се посочват:

1. наименованието на административната услуга и органът, който е компетентен да издаде административния акт;
 2. информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от РЗИ - Стара Загора;
 3. начинът, по който да бъде получен индивидуалният административен акт.
- (2) При подаване на заявлението по ал. 1 заявителят заплаща на РЗИ - Стара Загора съответната такса, ако такава се изисква за осигуряване на информацията и доказателствените средства.
- (3) Към заявлението по ал. 1 се прилагат:
1. попълнено заявление за съответната услуга до компетентния орган по утвърден от него образец;
 2. информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват;
 3. документ за платена такса, ако такава се изисква.
- (4) В настоящото производство РЗИ - Стара Загора не осигурява служебно информация и доказателствени средства от други административни органи, необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административен акт.
- (5) По искане на РЗИ - Стара Загора компетентният орган му предоставя образец на заявление по ал. 3, т. 1 и актуална информация по т. 2 в обем, необходим и достатъчен за изпълнение на дейностите по подготовка и окомплектоване на преписката.
- (6) Сроктът за произнасяне от компетентния орган започва да тече от датата на получаване на преписката от РЗИ - Стара Загора.

Чл. 23. При заявяване на комплексна административна услуга, РЗИ - Стара Загора:

1. образува производството, като проверява наличието на приложенията по чл. 22, ал. 3;
2. изготвя информацията и доказателствените средства от нейната компетентност, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган в сроковете 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; пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на РЗИ - Стара Загора.

РАЗДЕЛ VI. ЕЛЕКТРОННИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл. 24. (1) Заявяването на електронни административни услуги в РЗИ - Стара Загора, от гражданите и организациите се осъществява чрез електронна поща или на външен носител.

(2) Официалният адрес на електронна поща, на който могат да се изпращат електронни документи към РЗИ - Стара Загора е rzisz@rzisz.org, който се оповестява на официалната интернет страница - www.rzi-starazagora.org.

(3) Приемането и издаването на електронни документи, подписани с Квалифициран електронен подпис (КЕП) се извършва съгласно условията за прилагане на разпоредбите на Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги (ЗЕДЕУУ, ДВ. бр.34 от 2001 г., посл.изм. ДВ. бр.58 от 23.07.2019г.) и Инструкцията за работа с електронно подписани документи в РЗИ - Стара Загора.

Чл. 25. (1) Електронни документи, изпратени чрез електронна поща, не могат да се изпращат в криптиран вид.

(2) Електронните документи, подадени на външен носител трябва да се записват и подават на оптичен дисков носител (CD - R/RW), оптичен дисков носител (DVD +/- R/RW) или външна памет USB ("Universal Serial Bus"),

Чл. 26. (1) При приемането чрез електронна поща на входящи електронно подписани документи гл.специалист, отдел АП извършва:

1. проверка за цялостност (интегритет) на получения електронен документ;
2. проверка на валидността на удостоверението за електронен подпис чрез:
 - а) проверка на периода на валидност, вписан в удостоверението;
 - б) проверка на вида на удостоверението и наличието на предвидените в закона реквизити;
 - в) проверка на наличието на автор и титуляр на електронното изявление и вписаната в удостоверението представителна власт на автора, когато удостоверението е издадено с такива реквизити;
 - г) проверка на валидността на удостоверението в списъка на прекратените удостоверения (CRL), съхраняван от доставчика на удостоверителни услуги;
3. проверка дали изявлението е направено от името на съответния титуляр - получател на електронната административна услуга;
4. антивирусна проверка на прикачените файлове.

(2) Проверките по ал. 1 може да се извършват автоматизирано.

Чл. 27. (1) При приемане на документи на външен носител задължително се извършва индивидуална антивирусна проверка преди деловодната обработка.

(2) След пренасяне на съдържанието на подаваните електронни документи в официалния документен регистър АИС „Eventis R7” на инспекцията външният носител се връща на приносителя.

Чл. 28. Приемане на заявления от РЗИ - Стара Загора за извършване на електронни административни услуги се извършва съгласно „Указанията за приемане и издаване на електронни документи, подписани с квалифициран електронен подпис, в РЗИ - Стара Загора”, публикувани на интернет страницата на инспекцията.

Чл. 29. Образец за заявление се изтегля от сайта на инспекцията (раздел Административно обслужване/Административни услуги), попълва се, подписва се с Квалифициран електронен подпис и заедно със всички придружаващи го документи се изпраща на официалния e-mail адрес на РЗИ - Стара Загора rzisz@rzisz.org.

Чл. 30. (1) При условие, че комплектът от документи отговаря на изискванията, формуляра (заявление/уведомление) се входира в официалния документен регистър АИС „Eventis R7” на РЗИ - Стара Загора от гл. специалисти АО, отдел АП.

(2) Действията по регистрирането задължително включват създаване на описание на документа с регистрация в системата и отразяване в "допълнителни бележки", че това е електронен документ, подписан с КЕП.

(3) Входящият номер се съобщава на подателя/заявителя от гл.специалист, отдел АП чрез отговор на електронния пощенски адрес от който е получено заявлението.

(4) Документите се запазват в електронната система за документооборот в оригиналния формат, в който са получени.

(5) При установяване на нередности, на подателя/заявителя се изпраща електронно съобщение с указания и срок за отстраняването им.

(6) Заплащането на таксата за извършване на административната услуга може да се извърши в

касата на РЗИ - Стара Загора или по банков път, като при изпращане на искането се посочи входящия номер на заявлението и № на извършената услуга.

(7) При подаване на формуляр по електронен път след 17,00 ч. или в почивен/неработен ден, той трябва да бъде обработен най-късно на следващия работен ден.

Чл. 31. (1) Входящата кореспонденция за извършване на електронни административни услуги, подписана с КЕП, се регистрира в официалния документен регистър АИС „Eventis R7”. След регистрацията, документът се резолира от Директора и/или Зам.-директора на инспекцията.

(2) Резолираният документ се насочва за изпълнение по електронен път.

(3) В официалния документен регистър АИС „Eventis R7” задължително се отразяват всички процедури по обработка и движение на електронния документ, аналогично на отразяването за документи на хартиен носител.

Чл. 32. Обработката на получените и създаването и съгласуването на изходящи електронни документи, подписани с КЕП, при извършване на електронни административни услуги се осъществява в съответствие с правилата, установени с Вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в РЗИ - Стара Загора.

Чл. 33. (1) Индивидуалните административни актове при извършване на административната услуга, които трябва да се изготвят в електронен вид и се подписват с КЕП, се подготвят по общия ред, като се спазват утвърдените образци и стандарти за документи на хартиен носител.

(2) Преди да бъдат предоставени за подпис, изготвените проекти на документи се съгласуват от служители, посочени в резолюция или съобразно правомощията им.

(3) Съгласуваният проект на документ, се подписва с квалифициран електронен подпис от длъжностното лице (собственик на КЕП), при спазване изискванията на доставчика на удостоверителни услуги, който е издал удостоверението за КЕП.

(4) След подписване на електронния документ с КЕП, длъжностното лице, което го е подписало, го насочва за деловодна регистрация и изпращане от гл.специалист, отдел АП, обслужващ официалния електронен адрес на инспекцията или по Междуведомствения обмен на официалния документен регистър АИС „Eventis R7”.

(5) След поставянето на КЕП върху документа не могат да бъдат правени бележки, изменения или допълнения.

Чл. 34. (1) Изпращането на електронни документи от РЗИ - Стара Загора до гражданите и организациите за нуждите на предоставяне на електронни административни услуги се осъществява чрез електронен адрес.

(2) Заявителят на електронната административна услуга е длъжен да приема електронните изявления от РЗИ - Стара Загора за потвърждаване на получаването и за резултата от проверката на редовността на подадените документи.

(3) Заявителят на електронната административна услуга е длъжен да посочи електронен адрес за получаване на електронни изявления от РЗИ - Стара Загора.

(4) Ако заявителят е променил адреса, без да е уведомил РЗИ - Стара Загора, или е посочен неверен или несъществуващ адрес на електронен адрес, всички съобщения, изпратени на посочения адрес, се считат надлежно получени.

Чл. 35. (1) Електронните изявления на РЗИ - Стара Загора, адресирани до получателите на административни услуги, се изпращат на електронния адрес, от който е получено заявлението.

(2) Електронните документи, изпратени по реда на ал. 1, се считат получени с постъпването им в информационната система на получателя на услугата.

ГЛАВА ТРЕТА

ИНФОРМАЦИЯ ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 36. (1) РЗИ - Стара Загора е задължена да осигурява информация за осъществяването от тях 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.

Чл. 37. При осъществяване на своята дейност РЗИ - Стара Загора, съгласно чл. 16 от Наредбата за административното обслужване, осигурява задължителна информация относно всяка една от предоставяните услуги, 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, която съдържа:

1. Наименование на административната услуга и уникален идентификатор съгласно Регистъра на услугите.
2. Правно основание за предоставянето на административната услуга/издаването на индивидуалния административен акт.
3. Орган, който предоставя административната услуга/издава индивидуалния административен акт. В случаите на възлагане - служителите, които издават индивидуалния административен акт.
4. Информация за центъра за административно обслужване, адрес, електронен адрес, телефони за връзка, работно време.
5. Процедура по предоставяне на административната услуга/издаване на индивидуалния административен акт, изисквания и необходими документи. В случай че документ се издава от административен орган, се посочва и органът.
6. Образци на формуляри, които са свързани с предоставянето на административна услуга/издаването на индивидуалния административен акт, включително създадените с нормативен акт или утвърдени с административен акт.
7. Начини на заявяване на услугата.
8. Информация за предоставяне на услугата по електронен път:
 - а) ниво на предоставяне на услугата;
 - б) интернет адрес, на който се намира формулярът за нейното заявяване;
 - в) интернет адрес за служебно заявяване;
 - г) вид на услугата (първична или комплексна), като в случай че услугата е комплексна, се посочват първичните услуги, от които е съставена;
 - д) средствата за електронна идентификация и нивото им на осигуреност - в случаите, когато идентификация се изисква при заявяване, заплащане и получаване на електронна услуга.
9. Срок на действие на документа/индивидуалния административен акт.
10. Такси или цени на услугата, включително при предоставяне по електронен път, основание за тяхното определяне и начини на плащане.
11. Орган, осъществяващ контрол върху дейността на органа по предоставянето на услугата.
12. Ред, включително срокове за обжалване на действията на органа по предоставянето на услугата.
13. Електронен адрес за предложения във връзка с услугата.
14. Начини на получаване на резултата от услугата.
15. За всеки от режимите освен обстоятелствата по т. 1 - 14 се вписват и:
 - а) предметната област, за която се отнася;

- б) органът, пред който се обжалва индивидуалният административен акт;
- в) електронният адрес за предложения във връзка с облекчаване на режима.

Чл. 38. (1) РЗИ - Стара Загора предоставя информацията по чл.37 чрез:

1. официално информационно табло за обявления, намиращо се на входа на сградата,
2. брошури, разяснения от длъжностните лица в Центъра за административно обслужване,
3. по електронен път чрез официалния сайт на инспекцията в Интернет на адрес: <http://www.rzi-starazagora.org>:
 - рубрика „Административно обслужване“, съдържаща описание на административните услуги, изискуемите документи, образци на заявления за предоставяне на адм. услуги, указания за предоставяне на електронни административни услуги;
 - рубрика „Нормативни актове“, съдържаща нормативните документи, на основание на които се извършват административните услуги.

(2) Образци на заявления за предоставяне на административни услуги:

1. могат да бъдат получени в ЦАО в сградата на РЗИ;
2. могат да бъдат изтеглени от интернет страницата на инспекцията от рубрика „Административно обслужване“;
3. могат да бъдат изтеглени от сайта на Административния регистър, меню „Административни услуги и режими“ (http://iisda.government.bg/adm_services/services) след последователен избор от менюта на „услуги, предоставяни от специализирани администрации“, административна структура „Регионална здравна инспекция - Стара Загора“ и избор на услугата.

(3) Информацията за административното обслужване се актуализира в 7 (седем) дневен срок от влизане в сила на промяна в нормативните актове, регулиращи административното обслужване или предоставянето на конкретна услуга от РЗИ от директорите на компетентните дирекции.

(4) Извършва се едновременно във всички информационни средства - вътрешни правила, информационни табла, интернет страницата на РЗИ, Регистър на услугите към Интегрираната информационна система на държавната администрация и др.

(5) Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни са в съответствие с унифицираните за страната наименования в Регистъра на услугите, представляващ част от Интегрираната информационна система на държавната администрация.

(6) Отговорен за актуализиране на информацията по ал. 3 е директорът на дирекцията, извършваща административната услуга и разработила вътрешните правила за предоставянето ѝ, или директорите на дирекции, когато в изпълнението на административна услуга са ангажирани две или повече дирекции.

(7) Отговорен за актуализиране на информацията по ал. 4 и ал.5 са началник отдел Административно правен, дирекция АПФСО и директор дирекция АПФСО

(8) По въпроси, касаещи промени в цялостната организация на административното обслужване, отговорен е главният секретар.

(9) Организацията и контролът по изпълнението на задълженията по ал. 2 се извършва от главния секретар на РЗИ - Стара Загора

(10) За неизпълнение на задълженията по ал. 1 и ал. 2 съответните длъжностни лица носят административнонаказателна отговорност по реда на Административнопроцесуалния кодекс.

ГЛАВА ЧЕТВЪРТА
УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 39. (1). Административното обслужване в РЗИ – Стара Загора се осъществява при задължително спазване на общи стандарти за качество на административното обслужване, както следва:

1. стандарт за единно наименование на 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 осигуряване на информация и обслужване на английски език;
12. стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер;
13. стандарт за време за изчакване за обслужване;
14. стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване;
15. стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри.

Чл. 40. (1) При работа с клиенти служителите от Центъра за административно обслужване спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в РЗИ - Стара Загора с Хартата на клиента.

(2) Директорът на РЗИ - Стара Загора утвърждава Харта на клиента по предложение на Главния секретар, която се публикува на информационното табло на входа на сградата на РЗИ и интернет страницата на инспекцията..

(3) Хартата на клиента включва:

1. стратегически и непосредствени цели за постигане на Мисията на РЗИ - Стара Загора;
2. общи и собствени стандарти за качество на административното обслужване;
3. начините за допитване до потребителите за подобряване и отчитане на работата по прилагането на стандартите и процедурите;
4. правата на потребителите и организацията на работата със сигнали и предложения във връзка с административното обслужване.

(4) Хартата на клиента на РЗИ - Стара Загора включва и допълнителна информация с оглед на функционалната си специфика на дейността.

Чл. 41. (1) РЗИ - Стара Загора отчита състоянието на административното обслужване веднъж годишно чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър.

- (2) Директорът на РЗИ - Стара Загора определя със заповед отговорните служители, които подават и обобщават информацията, попълват и публикуват данните в ИИСДА.
- (3) Служителите по ал. 3 отговарят за достоверността на въвежданата информация и за спазването на сроковете за попълване на отчетите в ИИСДА.

Чл. 42. (1) РЗИ - Стара Загора осигурява повишаване на професионалната квалификация на служителите за подобряване на административното обслужване.

(2) Във връзка с подобряване на административното обслужване Главният секретар организира обучения на служителите с или без откъсване от работа.

ГЛАВА ПЕТА

МЕТОДИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И

ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл. 43. РЗИ - Стара Загора поддържа постоянен открит диалог с потребителите на своите услуги, в който се вземат предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

- Чл. 44.** (1) РЗИ - Стара Загора създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка с потребителите.
- (2) Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др.
- (3) Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети, кутии за мнения и коментари, създадената и обявена процедура за работа със сигнали и предложения, телефон, възможност за подаване на онлайн анкетна карта на интернет адрес <http://www.rzi-starazagora.org>.
- (4) Средствата за осъществяване на обратна връзка се използват и за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.
- (5) Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва веднъж годишно.
- (6) Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъждат и консултират с представители на потребителите на административни услуги и се публикуват на интернет страницата на РЗИ.
- (7) В резултат на получената, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях чрез интернет страницата на РЗИ.

ГЛАВА ШЕСТА

ОРГАНИЗАЦИЯ НА РЕДА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ.

ПОДАДЕНИ ДО РЗИ - СТАРА ЗАГОРА ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО

ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 45. (1) Тези Правила уреждат реда за разглеждане от РЗИ - Стара Загора на подадени запитвания, жалби, протести, сигнали и предложения от граждани и организации, недоволни от

предоставения документ или от отказа да им бъде предоставена административна услуга.

(2) Предложения могат да се правят за усъвършенстване на организацията и дейността на РЗИ или за решаване на други въпроси в рамките на компетентността на инспекцията.

(3) Сигнали могат да се подават за злоупотреби с власт и корупция, лошо управление на държавно или общинско имущество или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на административния орган и длъжностни лица.

(4) Тези правила не се прилагат за предложенията и сигналите, за чието разглеждане и решаване в закон е предвиден друг ред.

Чл. 46. (1) Всеки гражданин или организация може да подава жалби/протести, сигнали и предложения до Директора на РЗИ - Стара Загора.

(2) Главният секретар на РЗИ - Стара Загора отговаря за организацията на работа с предложенията и сигналите, постъпили в РЗИ чрез различни комуникационни канали.

(3) Жалбите, сигналите и предложенията могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез изрично упълномощен представител, по телефона, чрез лицензиран пощенски оператор, по електронна поща или в кутиите за сигнали и предложения.

(4) За подадено предложение или сигнал по телефона се попълва формуляр, който трябва да съдържа трите имена, координати за обратна връзка - телефон или електронен адрес, постоянен адрес на подателя и описание на заявлението.

(5) Когато е необходимо предложението или сигналът да се подаде писмено или да отговаря на определени изисквания, на подателя се дават съответни разяснения.

(6) Подадените предложения и сигнали се регистрират в официалния документен регистър АИС „Eventis R7” на РЗИ - Стара Загора и се предават за резолюция на Директора и/или Зам.-директора.

(7) Не се образува производство по анонимни предложения или сигнали, както и по сигнали отнасящи се до нарушения извършени преди повече от две години или извън компетенциите на РЗИ - Стара Загора.

(8) Когато има подадени предложения и сигнали, които не са от компетентността на РЗИ - Стара Загора, те се препращат не по-късно от седем дни от постъпването им на компетентните органи, освен ако има данни, че въпросът вече е отнесен и до тях. За препращането се уведомява подалия предложението или сигнала.

Чл. 47. (1) Директорът възлага разглеждането на предложенията и сигналите или извършването на проверки на съответните компетентни длъжностни лица, които следва да изготвят становища и предложения за решение в установените срокове обективно и законосъобразно.

(2) Решенията по предложенията и сигналите се вземат от Директора на РЗИ - Стара Загора, след като се изяснят изнесените обстоятелства и се обсъдят обясненията и възраженията на заинтересованите лица.

(3) За установяване на фактите и обстоятелствата могат да се използват всички средства, които не са забранени от закона.

(4) Директорът на РЗИ - Стара Загора след решение по предложение или сигнал взема мерки за неговото изпълнение, като определя начина и срока на изпълнение и отговорно длъжностно лице.

(5) Производството по предложенията и сигналите приключва с изпълнение на решението.

Чл. 48. (1) Предложение се прави пред Директора на РЗИ - Стара Загора с цел да се решат представените пред него въпроси, ако са от неговата компетентност.

(2) Решение по предложение се взема най-късно до два месеца след неговото постъпване и се изпраща в седем дневен срок на подателя.

(3) Решение, взето по направено предложение не подлежи на обжалване.

Чл. 49. (1) Сигнали за незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на административни звена и длъжностни лица от инспекцията се подават до Директора на РЗИ - Стара Загора.

(2) Подаденият сигнал не спира изпълнението на оспорения акт или извършването на определена дейност, освен ако Директорът на РЗИ - Стара Загора, когато той е компетентен да се произнесе, разпорежи изпълнението да се спре до изпълнението на решението по сигнала.

(3) Директорът на РЗИ - Стара Загора взема решение по сигнала най-късно в двумесечен срок от постъпването му.

(4) Когато уважи сигнала, Директорът взема незабавно мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или нецелесъобразност, за което уведомява подателя и другите заинтересовани лица.

(5) Решението по сигнала се изготвя в писмена форма и се съобщава на подателя в седем дневен срок от постановяването му.

(6) При данни за извършено престъпление се уведомява незабавно прокуратурата.

(7) Сигнали, подадени повторно по въпрос, по който има вече решение не се възлагат отново за разглеждане, освен ако са във връзка с изпълнението на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.

(8) Решението, постановено по даден сигнал не подлежи на обжалване.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Настоящите вътрешни правила се изготвят на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване (*Обн. ДВ. бр.78 от 26 Септември 2006г., последно изм. и доп. ДВ. бр.27 от 2 Април 2021г.*)

§2. Контролът по спазване на Вътрешните правила се осъществява от Главния секретар.

§3. Тези правила влизат в сила от датата на приемането им със заповед на Директора на РЗИ - Стара Загора и се публикуват в тридневен срок на интернет страницата на РЗИ - Стара Загора.