



**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО
РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ
СТАРА ЗАГОРА**



**УТВЪРДИЛ,
ГЛАВЕН СЕКРЕТАР:
/ИНЖ. СВ. КАРАСТОЯНОВА/**

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

2017 г.

Стара Загора

ГЛАВА ПЪРВА **ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

РАЗДЕЛ I **ПРЕДМЕТ, ОБХВАТ И ДЕЙСТВИЕ**

Чл. 1. (1) С тези вътрешни правила се урежда 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. експертните, 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

Чл. 5. Административното обслужване в РЗИ - Стара Загора се осъществява при гарантиране на:

1. равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
2. различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;
3. любезно и отзивчиво отношение;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване в администрациите, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
5. надеждна обратна връзка;
6. изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила;
7. качество на предоставяните услуги.
8. възможност за различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

ГЛАВА ВТОРА

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

РАЗДЕЛ I.

СТРУКТУРА И ФУНКЦИИ НА ЗВЕНОТО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 6. (1) РЗИ-Стара Загора предоставя административни услуги на организационния принцип на обслужване на „Едно гише“ чрез „Звено за административно обслужване“ (ЗАО) 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 Надзор на заразните болести и Лабораторни изследвания.

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

(3) Достъпът до помещенията на Звено 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) Звеното за административно обслужване е осигурено 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 вътрешноразпоредителни документи.

Чл. 8. (1) Длъжностните лица, осигуряващи дейността на ЗАО 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 ЗАО се осъществяват от служители, чиито длъжностни характеристики включват обвързани компетентности и задължения във връзка с административното обслужване.

Чл. 9. (1) Директор дирекциите 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 дирекция по компетентност е длъжен веднага да предложи на Главния секретар и да организира предоставянето на актуализирана информация за процедурата и образците на формуляри към нея на служителите от ЗАО.

Чл. 10. (1) Служителите в Звеното 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 терминални устройства ПОС в случаите на осигурена възможност за картови плащания

(2) Подадените заявления за предоставяне на административни услуги се предават в ЗАО за входящ индекс 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, респ. по резолюция, 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 учрежденския архив в РЗИ – Стара Загора;
3. да връщат незабавно в ЗАО(деловодството) 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 експедиция в ЗАО/деловодството с:
 - точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя / наименование на учреждението);
 - с входящия номер на преписката, на която се отговаря.

Чл. 11. (1) Служителите от Звеното 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 на място.

(2) За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите в звеното за административно обслужване, директорите на дирекции, ангажирани с предоставяне на административни услуги, се задължават да подпомагат служителите в звеното 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, независимо от причината за отсъствието, 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 Главния секретар 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 Деловодната система. Резолираните документи се предават на изпълнителите, предварително размножени в необходимия брой екземпляри. Копие от материала се предоставя на всички лица, 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) 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.
- (11) Изходящите и вътрешните документи се предават в деловодството за извеждане и полагане на печата на РЗИ, правилно оформени и адресирани, окомплектовани с описаните като приложения материали, в толкова екземпляри, колкото са получателите, един екземпляр за архивиране и един за преписката при отговарящия за изпълнението.
- (12) След поставяне на подпис и печат върху документа не могат да бъдат правени бележки, допълнения или изменения.

РАЗДЕЛ II.

РАБОТНО ВРЕМЕ НА ЗВЕНТО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

- Чл. 12.** (1) Звеното 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 звеното за административно обслужване е от 8:30 до 17.00 часа с прекъсване за 30 минутна почивка, която се ползва ротационно 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 звеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

РАЗДЕЛ III.

ПРЕДОСТАВЯНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ЗВЕНОТО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 13. (1) Потребителите на административни услуги подават във фронт-офиса на Звеното за административно обслужване писмено или устно искания/заявления за извършване на административни услуги, сигнали и протести, които се завеждат в електронна деловодна система “Деловодство 9“ и в система „Единна информационна система на медицинската експертиза в България” (ЕИСМЕ) със съответна дата и час от главни специалисти АО, отдел АП, дирекция АПФСО и главни специалисти, отдел ОКМЕЗИ, дирекция МД.

(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).

(4) Писменото искане и приложенията към него могат да се подадат в Звеното за административно обслужване лично или чрез упълномощен представител на заинтересуваното лице, по електронен път, чрез лицензиран пощенски оператор или факс.

(5) Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях до РЗИ-Стара Загора могат да се подават в Звеното за административно обслужване, по електронен път, лицензиран пощенски оператор или факс.

Чл. 14. (1) В звеното 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 и главни специалисти, отдел ОКМЕЗИ, дирекция МД

(2) При подаване на искането заявителят следва изрично да посочи начина на получаване на индивидуалния административен акт: на място, където е заявен /лично в ЗАО 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 заявителя 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 пощата, по електронна поща или факс преди изтичане на даден срок, макар и 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 исканията.

Чл. 15. (1) Преди приемане на заявлението специалистите в Звеното 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

противовес 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, заявителят подава единствено искане в ЗАО, 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 Звеното 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 служители 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 ЗАО.

(3) Исканият документ или мотивираният отказ се получават лично от лицето, заявило административната услуга, или негов представител “на ръка“ в Звеното за административно обслужване чрез полагане на подпис и отбелязване на датата и вида на документа.

(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 фронт-офиса 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 звеното за административно обслужване/РКМЕ към отдел ОКМЕЗИ, се регистрират по общия ред, съгласно Вътрешните правила за за документооборота, деловодната и архивна дейност 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 по пощата, определяща за срока за изпълнение е датата на регистрацията в Деловодната система.

(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 ЗАО,

- чрез лицензиран пощенски оператор, на посочен от заявителя точен адрес, ако заявителят предварително е заплатил на РЗИ разходите за това

- 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 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 терминално устройство ПОС в ЗАО на РЗИ (първи етаж) с адрес: гр. Стара Загора, ул. „Стефан Караджа” № 10, ет. 2 и с работно време от 8.30 до 17.00 ч.

2. в брой – в ЗАО на РЗИ (първи етаж) на горния адрес и с горното работно време;

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 в ЗАО и на интернет страницата на Инспекцията. Начините на плащане се включват 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, както и обстоятелствата по чл. 4, ал. 2.

(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 Звеното 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 при 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 по начина съгласно чл. 18, ал. 3 и ал. 4;
 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 съгласно чл. 18, ал. 3 и ал. 4;
 6. осъществява комплексното административно обслужване в тридневен срок от получаване на достъп до данните на административните органи - първични администратори на данни.
- (3) 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). 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 съгласно чл. 18, ал. 3 и ал. 4.

(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) Срокът 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. 21, 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 **rzistz@rzistz.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. бр.85 от 2017 г.) 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. проверка дали документите се подават чрез посредник при електронни административни услуги.

5. 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 информационната система на инспекцията външният носител се връща на приносителя.

Чл. 28. Приемане на искания/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 искане/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 rzistz@rzistz.org.

Чл. 30. (1) При условие, че комплектът от документи отговаря на изискванията, формуляра (заявление/уведомление) се входира в Деловодната система на РЗИ – Стара Загора от гл.специалисти АО, отдел АП.

(2) Действията по регистрирането задължително включват създаване на описание на документа с уникален номер 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 електронен пощенски адрес.

(4) Документите се запазват в електронната система за документооборота 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 предава по електронен път на длъжностното лице по чл. 29, ал.1 и се регистрира в системата. След регистрацията, документът се резолира.

(2) Резолираният документ се придвижва за изпълнение по електронен път или при липса на техническа възможност разпечатан на хартиен носител.

(3) В Деловодната система 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 Инструкцията за документооборота, деловодната и архивна дейност 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 служителите, посочени в резолюцията или съобразно правомощията им.

(3) Съгласуваният проект на документ, след деловодно извеждане и вписване на изходящ номер, 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 предоставя за изпращане на гл.специалист, отдел АП, обслужващ официалния електронен адрес на инспекцията. След изпращане, електронният документ се предоставя по електронен път за съхранение на длъжностното лице по чл. 29, ал.1.

(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 пощенски 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 може да се съгласи да приема електронните изявления, свързани с исканата услуга, или всички електронни изявления от РЗИ – Стара Загора.

(4) Заявителят на електронната административна услуга е длъжен да посочи адрес на електронна поща за получаване на електронни изявления от РЗИ – Стара Загора.

(5) Ако заявителят е променил адреса, без да е уведомил РЗИ – Стара Загора, или е посочен неверен или несъществуващ адрес на електронна поща, 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 адреса на електронната поща по чл. 33, ал. 4.

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

ГЛАВА ТРЕТА

ИНФОРМАЦИОННА ОБЕЗПЕЧЕНОСТ

Чл. 36. (1) РЗИ-Стара Загора е задължена да осигурява задължителна информация относно всяка една от предоставяните услуги съгласно приложение № 3, която се обявява по реда на чл. 28, ал. 2 от АПК.

(2) Информацията за административното обслужване трябва да съдържа:

1. общодостъпна, точна, систематизирана и разбираема информация за компетентността им;

2. за формулярите и оказват съдействие за попълването им;

3. пълна информация за сроковете, приложими в производството, и за дължимите такси;

4. за организацията на административното обслужване

б. за организацията на работно време.

(3) Информацията за административното обслужване следва да бъде:

1. ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;

2. достъпна за хора с увреждания;

3. без абривиатури, съкращения и препратки.

Чл. 37. При осъществяване на своята дейност РЗИ - Стара Загора, съгласно чл. 16 от Наредбата за административното обслужване, осигурява задължителна информация относно функциите и организацията на работата си във връзка с административното обслужване, която съдържа:

1. Точно наименование на администрацията.
2. Структура;
3. Седалище и адрес;
4. Данни за кореспонденция: телефон, адрес на електронна поща и интернет страница;
5. БУЛСТАТ;
6. Работно време на администрацията;
7. Работно време на звеното за административно обслужване;
8. Наименование на административната услуга и уникален идентификатор съгласно Регистъра на услугите.
9. Правно основание за предоставянето на административната услуга/издаването на индивидуалния административен акт.
10. Орган, който предоставя административната услуга/издава индивидуалния административен акт. В случаите на възлагане - служителите, които издават индивидуалния административен акт.
11. Звено за административно обслужване, приемащо документите и предоставящо информация за хода на преписката, адрес, адрес на електронната поща, телефони за връзка, работно време.
12. 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.
13. Образци на формуляри, които се попълват за предоставянето на административната услуга.
14. Начини на заявяване на услугата.
15. Информация за предоставяне на услугата по електронен път: ниво на предоставяне на услугата и интернет адрес, на който се предоставя.
16. Срок на действие на документа/индивидуалния административен акт.
17. Такси или цени, основание за тяхното определяне и начини на плащане.
18. Орган, осъществяващ контрол върху дейността на органа по предоставянето на услугата.
19. Ред, включително срокове за обжалване на действията на органа по предоставянето на услугата.
20. Електронен адрес за предложения във връзка с услугата.
21. Начини на получаване на резултата от услугата.

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 звеното 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, Хартата на клиента, реда за достъп до публичните регистри и до обществена информация, указания за предоставяне на електронни административни услуги;

- рубрика „Нормативни актове“, съдържаща нормативните документи, на основание на които се извършват административните услуги.
 - 1. чрез отправяне на запитване в писмена форма, изпратено по пощата на адреса на РЗИ: гр. Стара Загора, ул. "Стефан Караджа" № 10 или на електронен адрес rzistz@rzistz.org;
 - 2. 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.
- (2) Образци на заявления за предоставяне на административни услуги:
- 1. на разположение в ЗАО и РКМЕ към отдел ОКМЗИ 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) се извършва 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 И КОНТРОЛ НА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 39. (1) . Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване имиджа и доверието към администрацията е качеството на приема.

(2) Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани и оповестени чрез интернет страницата на РЗИ – Стара Загора и на информационните табла. Те включват:

1. при изпълнение на служебните си задължения всеки служител в РЗИ-Стара Загора носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността, и звеното, към които принадлежи;
2. служителите в РЗИ-Стара Загора се идентифицират чрез собствено и фамилно име и длъжност при водене на телефонни разговори.
3. срокът за отговор на запитвания по движение на преписките, постъпили по пощата и по електронната поща, е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - до 14 дни;
4. времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение в звеното за административно обслужване е не повече от 20 минути;

Чл. 40. (1) При работа с клиенти служителите от звеното за административно обслужване/РКМЕ при отдел ОКМЕЗИ, Д МД 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) Контролът по спазването на правилата за административно обслужване и утвърдените стандарти от служителите в Звеното за административно обслужване се осъществява от Главния секретар на РЗИ - Стара Загора.

(2) Ежемесечно Главният секретар извършва проверка по спазването на сроковете и процедурите по предоставянето на административните услуги.

(3) Всяко шестмесечие началник отдел Административно правен, дирекция АПФСО и директор дирекция АПФСО изготвят информация на качеството на предоставяните от РЗИ - Стара Загора административни услуги с предложения за корекции и го представя на Главния секретар на РЗИ до 15-то число на месеца, следващ отчетния период.

(4) При необходимост Главният секретар изготвя и утвърждава актуализиране на организацията за административно обслужване в срок до 30-то число на месеца, следващ отчетния период.

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
ОБЩЕСТВЕН КОНТРОЛ НА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ И ОБРАТНА ВРЪЗКА С 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, по пощата, по факса, 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, факс 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.
- (4) Подадените предложения и сигнали се регистрират в информационно деловодната система на РЗИ – Стара Загора и се предават за резолюция на Директора и/или Главния секретар.
- (5) 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.
- (6) 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 подателя 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.61 от 28 Юли 2017г.*)

§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.