



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО

РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – ВРАЦА

ЗАПОВЕД

№ РД-01-192/08.07.2021 г.

На основание чл. 9, ал.1 и чл. 10 от Устройствен правилник на Регионалните здравни инспекции

УТВЪРЖДАВАМ:

Следния елемент на Системата за финансово управление и контрол в РЗИ-Враца:

1. ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ-ВРАЦА

ВЪЗЛАГАМ:

1. Директорите на дирекции в РЗИ-Враца да запознаят срещу подпис всички служители с утвърдените с настоящата заповед Вътрешни правила.
2. Същите са задължителни за всички служители на РЗИ-Враца.
3. Списъците с подписите на всички служители по дирекции да се представят при деловодител Ивалина Герговска до 08.08.2021 г.

Контрол по изпълнение на заповедта да се осъществява от главен секретар на РЗИ-Враца.

Копие от заповедта да се доведе до знанието на должностните лица за сведение и изпълнение чрез АИС Eventis R7.

Д-Р ОРЛИН ДИМИТРОВ

Директор на Регионална здравна инспекция – Враца





РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО

РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – ВРАЦА



УТВЪРДИЛ:
Д-Р ОРЛИН ДИМИТРОВ
Директор на РЗИ-Враца



ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОСЛУЖВАНЕ В РЗИ-ВРАЦА



Гр. Враца
08.07.2021 г.

Глава първа. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Раздел I. ПРЕДМЕТ, ОБХВАТ И ДЕЙСТВИЕ

Чл. 1. (1) С тези вътрешни правила се урежда организацията на административното обслужване в РЗИ-Враца.

(2) За неуредените във вътрешните правила въпроси, главният секретар на РЗИ или оправомощено от него длъжностно лице, издава допълнителни указания за организация на административното обслужване, които регулират взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване, последователността на извършваните от и в тях действия, извършването на периодичен анализ за необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови плащания, внедряването и прилагането на различни начини за плащане, шифрирането и насырчаването на потребителите за използването им и за извършването на контрол на тези дейности.

Раздел II. ПРИНЦИПИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 2. (1) Административното обслужване в РЗИ-Враца се осъществява при спазване на следните принципи:

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 длъжимите такси или цели 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 с предвидено друго.

(3) РЗИ-Враца периодично изследва и оповестява удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

(4) При осъществяване на административното обслужване РЗИ-Враца се ръководи и използва посочените в доклада по чл. 62, ал. 2 от Закона за администрацията добри практики, както и идентифицираните и популяризираните добри практики от конкурсите за добри практики, които се организират от Института по публична администрация, съгласно устройствения му правилник.

Глава втора. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I. ЦЕНТЪР ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 3. (1) РЗИ-Враца предоставя административни услуги на организационния принцип на обслужване на „едно място“, който осигурява обслужване на потребителите на административни услуги на едно място в едно служебно помещение, лесно за намиране и достъп.

(2) Дейността по административното обслужване на потребителите на административни услуги в РЗИ-Враца се осъществява от функционално и териториално обособена структура – „Центрър за административно обслужване“ (ЦАО), разположена на едно място, лесно за намиране и достъп.

(3) В служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, се осигурява удобен и лесен достъп за хора с увреждания, възрастни хора, хора с памалсна подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца с детски колички до ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване, чрез идентифициране и премахване на всякакви пречки и прегради пред достъпността до и в ЦАО и или служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване.

(4) 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.4. (1) Центърът за административно обслужване е част от общата администрация на РЗИ-Враца – Дирекция „АПФСО“

(2) Функциите му се осъществяват от служители от общата администрация, чиито длъжностни характеристики включват обвързани компетентности и задължения във връзка с административното обслужване и от служители от специализираната администрация.

Чл.5. (1) Структурата на Центъра за административно обслужване включва фронт-офис, чрез който потребителите на административни услуги контактуват с администрацията на РЗИ-Враца, имунизационен кабинет, в който се извършват имунизации срещу COVID-19 и приемен сектор за лабораторни изследвания.

(2) Длъжностните лица, осигуряващи дейността на фронт-офиса на ЦАО се определят със Заповед на директора на РЗИ.

(3) Служителите във фронт-офиса на Центъра за административно обслужване:

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

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

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

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

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

6. проверяват пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване по предварително изгответ 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, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;

10. осъществяват контакт със служителите от бек-офиса, рееспективно със служителите, работещи експертно по преписките, образувани по заявлени/искания за осъществяване на административно обслужване, и по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;

11. разясняват пачина за плащане, като настърчават плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС;

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

Чл.6. Служителите от звеното за административно обслужване могат да изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите звена в РЗИ-Враца, когато тя с необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

Раздел II.

РАБОТНО ВРЕМЕ НА ЦЕНТЪРА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.7. (1) РЗИ-Враца осигурява достъп до ЦАО в рамките на обявеното работно време от 08,30 ч. до 17,00 ч.

(2) Работното време на ЦАО с не по-кратко от работното време на РЗИ-Враца.

(3) В случаите, когато в служебните помещения има потребители в края на обявеното работно време, работата на ЦАО продължава до приключване на тяхното обслужване, по не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

(4) В ЦАО се установява различен ред за ползване на почивките, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите, включително за подаване на заявления/искания, за плащане на каса или чрез ПОС и/или за получаване на информация, данни и документи, в рамките на обявеното за ЦАО работно време.

(5) Работният график на служителите от звеното за административно обслужване в РЗИ-Враца е без прекъсване.

Раздел III.

СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл.8. (1) РЗИ-Враца чрез ЦАО осигурява служебно всички документи, издани от РЗИ-Враца и необходими за извършване на административното обслужване на гражданите.

(2) РЗИ-Враца осигурява по служебен път документи, необходими на потребителя на административна услуга от друга администрация, освен в случаи на обективна невъзможност.

(3) Когато е предвидено в закон РЗИ-Враца събира служебно документи, информация и данни от други администрации

Раздел IV

ПРЕДОСТАВЯНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ЦЕНТЪРА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.9. (1) Представянето на административна услуга в РЗИ-Враца се прави след подаването на заявление от потребителя на услугата във фронт-офиса на Центъра за административно обслужване на РЗИ, както и чрез лицензиран пощенски оператор, факс или в устна форма, за косто дължностно лице от инспекцията съставя протокол.(Приложение № 1 от настоящите Вътрешни правила).

(2) Искането за получаване на административна услуга може да бъде по електронен път за услугите, публикувани на сайта на инспекцията.

(3) С искането заявителят изрично посочва начина на получаване на документа (ответа) – лично, чрез лицензиран пощенски оператор или под формата на електронен документ, в случай че не противоречи на закона.

Чл.10. Потребителят заплаща определената за извършването на административната услуга такса в касата на РЗИ - Враца при подаване на заявлението, или по банков път при електронно заявяване на услугата. IBAN е посочен в главно меню Административни услуги – подменю Идентификационен номер IBAN на РЗИ Враца; или чрез ПОС - терминал.

Чл.11. (1) При приемане на заявлението служителят във фронт-офиса трябва да провери дали към заявлението са приложени всички документи, описани в него, както и всички документи, които се изискват за извършването на съответната административна услуга.
(2) Ако документацията е непълна, служителът е длъжен да предостави възможност на заявителя за избор - да подаде документите както ги е представил или да ги окомплектова и внесе по-късно.

Чл.12. (1) Всички постъпващи документи в РЗИ се завеждат в ЦАО в АИС Eventis R7, както и във входящия регистър - дневник ЕДСД, като се отбележват датата и часът на получаването.
(2) При регистрацията се извършва проверка за наличността на посочените в тях материали и се образува служебна преписка.

(3) Директорът на РЗИ или оправомощено от него длъжностно лице, насочва служебните преписки с резолюция до съответните ръководители на административните звена. Резолюцията съдържа указания, срок за изработване, дата и подпись.

(4) Ръководителите на административни звена възлагат с резолюция изработването на служебните преписки на определен служител. При възлагане на повече от един служител се посочва отговорният от тях.

(5) Разпределението на служебните преписки за работа се извършва веднага след постъпването им в РЗИ.

Чл.13. (1) След издаване на искания документ от компетентната дирекция, той се предава на служителя от фронт-офиса.

Чл.14. (1) Готовите документи се получават на фронт-офиса на ЦАО от заявителя или чрез другите обявени канали за достъп, ако това е посочено в заявлението.

(2) Сертификатите за съответствие и протоколите с резултати от извършените изпитвания и измервания от Дирекция "Лабораторни изследвания" се получават от приемния сектор в дирекцията, което е в съответствие с изискванията на ИА-БСЛ.

Чл.15. Приемалето и разглеждането на всички предложения и сигнали от потребители се извършва съобразно разпоредбите на Устройствения правилник на регионалните здравни инспекции.

Чл.16. (1) Образците на заявлението и уведомленията за предоставяне на административни услуги са на разположение:

- в центъра за административно обслужване;
- на интернет адрес: www.rzi-vratsa.com

(2) Стандартните процедури за извършване на всяка административна услуга, включващи реда, сроковете и цените на извършвателите административни услуги са описани в Административно обслужване, раздел Процедури и блапки, публикувани на интернет адрес www.rzi-vratsa.com и са общодостъпни.

(3) При промяна на изискванията, уредели нормативно, директорът на дирекцията, която е компетентна да издаде документа, е длъжен да предостави на служителя от фронт-офиса актуализирана информация с приложени към нея стандартни формуляри.

(4) Ниво за предоставяне на услугата по електронен път: **Ниво-1 Информация:** Предоставяне на онлайн информация за административни услуги-начини и места на заявяване на услугите, срокове и такси, интернет адрес на сайта на РЗИ – Враца: www.rzi-vratsa.com и ниво-2 Едностранина комуникация: Информация съгласно дефиницията за ниво първо и предоставяне на онлайн достъп до шаблони на електронни формуляри, интернет адрес на сайта на РЗИ-Враца: www.rzi-vratsa.com

Глава трета

Раздел I.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ АДМИНИСТРАТИВНИТЕ ОРГАНИ ПРИ КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 17 Искане, което се отнася за комплексно административно обслужване, може да бъде подадено до компетентния орган и до вски административен орган, който участва в него.

Чл. 17а (1) Подаването на заявление за комплексно административно обслужване до компетентния орган се извършва по реда на АПК.

(2) Компетентният орган :

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

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

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

4. издава или отказва издавалето на административния акт с мотивирано решениес, което изпраща на заявителя по начина съгласно чл. 7, ал. 4 от Наредбата за административно обслужване;

5. изготвя образци на заявления/искания, в които заявителят може да посочи предпочтения начин на получаване на издадения индивидуален административен акт съгласно чл. 7, ал. 4 от Наредбата за административно обслужване.

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

Чл.17б(1) Заявяването пред административния орган, който участва в комплексно административно обслужване, се извърши със заявление, съгласно примерен образец приложение № 2 от настоящите Вътрешни правила. В заявлението се посочват:

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

2. информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от органа по ал. 1;

3. начинът, по който да бъде получен индивидуалният административен акт съгласно чл. 7, ал.4 от Наредбата за административно обслужване.

(2) При подаване на заявлението по ал. 1 заявителят заплаща на органа по ал. 1 съответната такса, ако такава се изиска за осигуряване на информацията и доказателствените средства.

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

1. попълнено заявление за съответната услуга/индивидуален административен акт до компетентния орган по утвърден образец;

2. информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват;
 3. документ за платена такса, ако такава се изиска, освен ако плащането не е направено по електронен път.
- (4) В настоящото производство органът по ал. 1 не осигурява служебно информация и доказателствени средства от други административни органи, необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административен акт или предостави административната услуга.
- (5) По искане на органа по ал. 1 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 подготовкa и окомплектование на преписката.
- (6) Срокът за произнасяне от компетентния орган започва да тече от датата на получаване на преписката от административния орган, който участва в производството.

Чл. 17в Административният орган по чл. 17б, ал. 1:

1. образува производството, като проверява наличието на приложениета по чл. 17б, ал. 3;
2. изготвя информацията и доказателствените средства от неговата компетентност, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган в сроковете за издаване на индивидуалния административен акт и/или за извършване на заявлената административна услуга;
3. изпраща преписката до компетентния орган, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт или на резултата от услугата; ищенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на органа по чл. 17б, ал. 1.

Чл. 17г. Когато искане за комплексно административно обслужване се извършва по електронен път, услугата се заявява пред административния орган по чл. 17б, ал. 1 по реда, установлен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Раздел III.

ИНФОРМАЦИЯ ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

- Чл. 18.** (1) РЗИ-Враца осигурява информация за осъществяваното от нея административно обслужване, включително за реда и организацията, по които обслужването се осъществява, и съдейства на потребителите съгласно чл. 28 от АПК.
- (2) Информацията за административното обслужване следва да бъде:
1. ясна и обширно разбираема, чиста, точна и достоверна;
 2. достъпна за всички потребители;
 3. без абревиатури, съкращения и препратки.

- Чл. 19.** (1) РЗИ-Враца осигурява задължителна информация относно всяка една от предоставяните услуги съгласно приложение № 3 от Наредбата за административно обслужване, която се обявява по реда на чл. 28, ал. 2 от АПК и в Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията.
- (2) Информацията по приложение № 3 от Наредбата за административното обслужване се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.
- (3) В случаите, когато информацията включва собствени имена, географски наименования, както и други български наименования, които се изписват на латиница, административният орган осигурява тяхното съответствие с правилата, утвърдени според действащото законодателство.
- (4) Информацията върху указателните табели в административните сгради и върху отличителните знаци на служителите се представя както на български, така и на английски език, а при възможност - и на друг от официалните езици на Европейския съюз.

- (5) РЗИ-Враца посочва в информацията по приложение № 3 от Наредбата за административното обслужване възможността за извършване на картови плащания. Потребителите на административни услуги се информират и с поставяне на подходящи съобщения и указателни табели на определените за това места, както и на интернет страница на РЗИ-Враца.
- (6) Организацията и контролът по изпълнението на задълженията по ал. 1 - 6 се извършват от главния секретар на РЗИ-Враца, като това се включва в длъжностната му характеристика.

Чл.20. (1) Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни се използват и ползват в съответствие с Регистъра на услугите.

(2) Регистърът на услугите се поддържа като електронна база данни в Административния регистър.

(3) Условията и редът за вписване на административни услуги, настъпилите промени в тях, както и за заличаване на вписани административни услуги се ureждат с наредбата по чл. 61, ал. 4 от Закона за администрацията.

Чл.21. (1) Директорът на РЗИ-Враца утвърждава Харта на клиента, която се публикува на интернет страницата на РЗИ-Враца, в брошури, други печатни материали или се обявява и по друг подходящ начин, с данни за дата на приеманс и дата на последна актуализация.

(2) Хартата на клиента се поставя на достъпно и видно място в служебните помещения, в които се извършва административно обслужване в РЗИ-Враца.

(3) Хартата на клиента включва:

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

(4) Хартата на клиента може да включва и допълнителни елементи, които са определени в ръководството по ал. 5.

(5) При разработване на Харта на клиента РЗИ-Враца слава правила и насоки за разработване на Харта на клиента, които са регламентирани в ръководство, одобрено с акт на Министерския съвет.

Глава четвърта.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ ПА ГРАЖДАНСТИ И БИЗНЕСА, ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО, ОМБУДСМАНА И ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ ПО ПОВОД НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I. УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

Чл. 22. (1) Административното обслужване в РЗИ-Враца се осъществява при задължително спазване на общи стандарти за качество на административното обслужване, които са описани по съдържание и смисъл в приложение № 7 от Наредбата за административно обслужване, както следва:

- стандарт за единно наименование на ЦАО;
- стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и във служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;
- стандарт за указателни табели за местоположението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване;
- 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 памаляване на броя посещения на гиш при осъществяване на административно обслужване;

15. стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формулари.

(2) С оглед на функционалната си специфика РЗИ-Враца, прилага и собствени стандарти за качество на административното обслужване, които след обявяването им са задължителни за спазване от РЗИ-Враца.

(3) Собствените стандарти по ал. 2 могат:

- а) да надграждат общи стандарти по ал. 1;
- б) да включват допълнителни стандарти за качество на административното обслужване, които са определени в приложението № 8 от Наредбата за административно обслужване;
- в) да са различни по вид от стандартите по приложения № 7 и 8 от Наредбата за административно обслужване.

(4) РЗИ-Враца използва автоматизирани деловодни информационни системи с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за осъществяване на административното обслужване.

Чл. 23. РЗИ-Враца поддържа постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с гражданското общество, в който се вземат предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

Чл. 24. (1) РЗИ-Враца отчита състоянието на административното обслужване вседневно чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър.

(2) Необходимата информация се определя от администрацията на Министерския съвет, така че да осигури проследимост в състоянието на административното обслужване.

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

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

(5) Задълженията за попълване и публикуване на данните в ИИСДА се включват в длъжностните характеристики и в работните планове на съответните служители. Резултатите от изпълнението се отчитат при определяне на годишната оценка.

Раздел II.

МЕТОДИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл. 25. (1) РЗИ-Враца:

1. създава възможност за обратна връзка от потребителите чрез използване и прилагане на методи за обратна връзка;

2. периодично:

- а) изследва и анализира резултатите от обратната връзка от потребителите;
- б) управлява удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване.

(2) Обратната връзка в РЗИ-Враца се осъществява чрез използване и прилагане на следните методи:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода "тайен клиент";
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации;
6. провеждане на консултации със заинтересованни страни в рамките на консултивни органи;
7. описание на пътя на потребителя;
8. провеждане на социологически проучвания;
9. осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез "горещ телефон";
10. осигуряване на приемно време за граждани и организации;
11. анализ на вторична информация.

(3) Описаните методи за обратна връзка и начините за тяхното използване и прилагане съдържат в методологията по чл. 25. Методите за обратна връзка по ал. 2, т. 1 - 5 са задължителни.

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

(5) Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъждат и консултират с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с представителите на гражданското общество и се оповестяват по-малко от веднъж годишно.

(6) В резултат на получената, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване в РЗИ-Враца. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предвидените действия и за резултатите от тях. Уведомяването може да се извърши чрез годишния доклад по ал. 7 и/или по друг начин.

(7) Всяка година до 1 април РЗИ-Враца изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на интернет страницата на РЗИ-Враца.

Чл. 26. При изпълнение на задълженията си по чл. 25 РЗИ-Враца спазва изискванията към прилагането на методите за обратна връзка и към изготвяне на годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите, които са предвидени в Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, одобрена с акт на Министерския съвет.

Раздел III ОБЩЕСТВЕН КОНТРОЛ НА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ И ОБРАТНА ВРЪЗКА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл.27. РЗИ-Враца поддържа постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с гражданското общество, в който се вземат предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложението за подобряването му.

Чл.28. (1) РЗИ-Враца създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите.

- (2) Обратната връзка с потребителите е регламентирана в процедура за обратна връзка с клиенти, утвърдена от Директора на РЗИ.
- (3) Методите за осъществяване на обратна връзка са изброени в чл. 25, ал. 2 от настоящите вътрешни правила.
- (4) Методите за осъществяване на обратна връзка се използват за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.
- (5) Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва периодично, па тримесечно и се докладва от Главния секретар на Директорски съвет.
- (6) Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се предоставят на медиите и се публикуват на интернет-страницата на РЗИ.
- (7) В резултат на получената и анализирана информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

УПРАВЛЕНИЕ И КОНТРОЛ НА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.29. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл.30. (1) Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. Директор на РЗИ
2. Заместник-директор на РЗИ
3. Главен секретар
4. Ръководители на звена-директори на дирекции и началници на отдели.

(2) Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите-физически и юридически лица, посредством деловодна сиравка за движението на преписката им в деловодната електропънна система или чрез подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

Чл.31. (1) Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, с резолюция или произтичат от нормативен акт.

(2) Когато с нормативен документ или с резолюция не е определен срок за изпълнение, задачата се изпълнява в седемдневен срок от датата на пейното възлагане.

(3) Срокът за извършване на административна услуга на граждани е съобразно АПК, освен ако в нормативен акт е установлен друг срок.

(4) При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението в срок, когато той не е нормативно определен, резолирацият може да го утъжи, като това се отразява в деловодната електропънна система.

(5) Срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща е до 7 дни.

(6) В случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган срокът за отговор е до 14 дни;

(7) Времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на центъра за административно обслужване е не повече от 20 минути.

Чл. 32. С оглед на функционалната си специфика, РЗИ-Враца прилага и собствени стандарти за качество на административното обслужване, които са отразени в Хартата на клиента.

Чл.33. Всички дейности по документите, от регистрацията до представянето им за архивиране, са съгласно настоящите правила и вътрешни правила за документооборота и информационно-деловодната дейност в РЗИ-Враца.

Чл.34. Ред за обжалване: Чрез подаване на заявление, свободен текст до директора на РЗИ-Враца, на хартиен посител или по електропей път в седемдневен срок.

Чл.35. (1) РЗИ-Враца 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 по предварително изготвена план- програма.

Допълнителни разпоредби

§ 1. Основни понятия:

1. „Административно обслужване“ е всяка дейност по извършване на административни услуги от РЗИ-Враца.
2. „Административна услуга“ е
 - а) издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с иравно значение;
 - б) издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;
 - в) извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;
 - г) 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;
 - д) експертизите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията на държавен орган или от областна организация;
3. „Комплексно административно обслужване“ е това обслужване, при което административната услуга се извърства от РЗИ-Враца, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събиращи или създавани от извършващия административната услуга първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.
4. "Потребител" с всеки гражданин или организация, които:
 - а) заявяват и/или ползват административно обслужване чрез заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове, за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт;
 - б) подават сигнали, предложения, жалби и други;
 - в) осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.
5. "Подходящо техническо оборудване" са електронни информационни табла, видеоекрани, системи с възможност за търсене и показване на аудио-визуална информация, която се управлява чрез допир до скрина, интерактивни табла, екрани, терминал и други, които са предназначени за потребителите, до които им е осигурен безусловен активен или пасивен достъп и които се пасърчават посредством подходящи методи и средства, за да ги използват.
6. "Запитвания от общ характер" са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.
7. "Стандарт за качество на административното обслужване" е утвърдено изискване за административното обслужване по различни показатели (времеви, качествени, количествени), косто съответната администрация се ангажира да спазва.
8. "Лого на държавната администрация" е графичен знак, който символизира държавната администрация.

9. "Слоган на държавната администрация" е послание на държавната администрация към обществеността.
10. "Елементи за адаптиране на служебните помещения" са рампи (мобилни или стационарни), подемни платформи, асансьори, съставки и други, които улесняват достъпността до и в служебните помещения, в които се извършва административно обслужване.

Заключителни разпоредби

§ 1. Служителите в РЗИ - Враца са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

§ 2. Контролът по спазване на вътрешните правила за административното обслужване се осъществява от Главния секретар на РЗИ - Враца.

§ 3. Вътрешните правила се приемат на основание чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване и във връзка със Закона за администрацията и Административнопроцесуалния кодекс и са неразделна част от общата Система за финансово управление и контрол на Регионална здравна инспекция Враца.

§ 4. Настоящите вътрешни правила подлежат на актуализация и допълване при промяна в нормативната уредба.

§ 5. Вътрешните правила влизат в сила **от 08.07.2021 г.** и са утвърдени със заповед № РД-01-192 от 08.07.2021 г. на Директора на РЗИ-Враца.

§ 6. В двумесечен срок от утвърждаване на настоящите вътрешни правила РЗИ-Враца привежда информацията, касаеща административното обслужване в съответствие с Приложение № 3 към чл. 16, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване, приета с ПМС № 246 ОТ 2006 г., изм. и доп. с ПМС № 114 от 29.03.2021 г.

ПРОТОКОЛ

За устно подадени искания/заявления за извършване на административни услуги до Директора на РЗИ- Враца

Днес 20....г. в часа в гр.Враца в стая 101 „Едно гише”, в сградата на РЗИ – Враца , находяща се на ул. „Черни Дрин” № 2 служителят
на длъжност
прие подадения от /три имена/

ЕГН: с постоянен адрес:
....., адрес за кореспонденция
..... е поща телефон/факс:
В качеството му на гражданин: /попълва се само относимият раздел/:

1. Устно искане/ заявление за извършване на следната административна услуга:

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

На подателя се да са разяснения относно:

Съставителят протокол се прочете на подателя и се прие без / със следните поправки и допълнения

Подател:
Гр.Враца
20....г.

Служител:

Протоколът е попълнен въз основа на устно искане направено в деловодството на администрацията.

Предоставям доброволно личните си данни за обработка и ползване от РЗИ – Враца, във връзка с правомощията на инспекцията, съгласно разпоредбите на ЗЗЛД и вътрешните правила, утвърдени в РЗИ.

до

ЗАЯВЛЕНИЕ

От

постоянен или настоящ адрес: гр./с.,

ул. (ж.к.), тел., факс.,

електронен адрес

Моля да бъде образувано производство за предоставяне на

(посочва се наименованието на административната услуга)

Услугата се предоставя от

(посочва се органът, компетентен да издаде административен акт)

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

1.

2.

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

Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:

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

като вътрешна препоръчана пощенска пратка

като вътрешна куриерска пратка

като международна препоръчана пощенска пратка

Лично от ЦАО при компетентния орган

По електронен път на електронен адрес

Приложени документи:

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

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

Документ за платена такса, ако такава се изиска.

Дата:
Гр./с.

Подпис:
(.....)