



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на здравеопазването
Регионална здравна инспекция-Смолян

УТВЪРЖДАВАМ: /П/

ЕМИЛИЯ КАФЕДЖИЕВА -ДЕЛЧЕВА

Главен секретар на РЗИ-Смолян

дата 15.08.2023 г.

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

август, 2023 г.

ГЛАВА ПЪРВА ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

РАЗДЕЛ I ОБХВАТ

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

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

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

Чл. 2. (1) Административното обслужване в РЗИ-Смолян се осъществява при спазване на принципите, установени в Административнопроцесуалния кодекс, Закона за администрацията, Наредбата за административното обслужване, Устройствения правилник на регионалните здравни инспекции и в други закони и подзаконовни нормативни актове, за спазването на които РЗИ упражнява контрол или по които има правомощия, което гарантира:

1. равнопоставено отношение към всички потребители;
2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани 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 и за осъществяване на административно обслужване;
7. служебно събиране на информация и доказателствени средства за качеството на предоставяните услуги;
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) При обработването на лични данни в процесите по предоставяне на административни услуги се спазват изискванията на Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива

данни и за отмяна на Директива 95/460, Закона за защита на личните данни и други актове в областта на защитата на личните данни.

(3) При осъществяването на административно обслужване, администрацията се ръководи от и използва добрите практики, посочени в Доклада за състоянието на администрацията по чл. 62, ал. 2 от Закона за администрацията, които са относими към дейността на РЗИ-Смолян.

ГЛАВА ВТОРА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

РАЗДЕЛ I ЦЕНТЪР ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.3. Регионална здравна инспекция - Смолян организира дейността си по начин, който осигурява обслужване на потребителите на административни услуги на едно място, лесно за достъп и в едно служебно помещение, което улеснява процеса на обмен на необходимата информация, свързана с предоставянето на услугите.

Чл.4. Административното обслужване се осъществява от Център за административно обслужване (ЦАО). Функционирането на ЦАО се осигурява от звено за административно обслужване, в който се включват служители от дирекция АПФСО. Намира на адрес: **гр. Смолян, бул. България 26, етаж първи, стая 105.**

Чл.5. (1) Работното време на ЦАО е от понеделник до петък от **8.30 до 17.00 часа без прекъсване.**

(2) За осигуряване на непрекъсваем режим на работа с потребители, служителите в ЦАО използват плаваща обедна почивка от 30 минути: от 12,00 ч. до 12,30 ч. за единия служител и от 12,30 ч. до 13,00 часа за другия служител - по ежемесечен график, изготвен от директора на дирекция АПФСО и утвърден от главния секретар.

(3) В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги след 17,00 часа, работата на ЦАО продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

(4) Директор на дирекция АПФСО следи за спазване на работното време на служителите, осъществяващи административното обслужване в инспекцията.

Чл.6. (1) Административното обслужване в РЗИ Смолян се осъществява централизирано чрез ЦАО на принципа „на едно гише“ за всички административни звена – едно място за достъп до услуга, обслужващо различни канали за достъп.

(2) Потребителите на административни услуги контактуват с РЗИ-Смолян чрез ЦАО. Комуникацията се извършва писмено, включително по електронен път, или устно, включително по телефон.

(3) Достъпът до центъра за административно обслужване е удобен и лесен. Създадени са условия за достъп на хора с увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца с детски колички посредством стълбищен робот.

(4) Осигурено е пространство за изчакване на реда с възможност за сядане, за попълване и окомплектоване на заявления/искания, за получаване на документи или информация. Има достъп до питейна вода, възможност за ползване на тоалетна и безплатен интернет.

(5) При необходимост от пряк контакт със служител на инспекцията, същият се осъществява в самостоятелен кът на първи етаж на сградата.

(6) Администрацията е осигурила и поставила на видно място указателни табели за местонахождението на центъра за административно обслужване, както и работното му време.

(7) Информацията за потребителите е ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна.

Чл.7. (1) Всички постъпили заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, както и предложения, сигнали, жалби и протести, се подават чрез ЦАО.

(2) Действията по ал. 1, се извършват съобразно разработени процедури, правила и инструкции.

(3) Заявленията/исканията, сигналите, предложенията, жалбите и протестите по повод осъществяване на административното обслужване и приложенията към тях могат да се подават и по електронен път по реда на Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Чл. 8. Звеното за административно обслужване при ЦАО изпълнява следните функции:

1. информира потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език;

2. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в съответната административна структура на РЗИ-Смолян, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

3. разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението, спазвайки съответните процедури;

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

5. приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

6. проверява пълнотата на документацията към всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване;

7. дава информация за хода на работата по преписката;

8. осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административно обслужване;

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

10. осъществява контакт със звената, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, и по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;

11. разяснява начина на плащане, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС;

12. изпълнява 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.9. Служителите от ЦАО могат да изискат от другите звена в РЗИ-Смолян незабавно предоставяне на информация и/или документи, когато това е необходимо за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване.

Чл.10. Изисквания към служителите в ЦАО:

1. умения да контактуват с потребителите и стремеж към постоянно развитие на тези умения - лични качества, психологични нагласи, техники на общуване;

2. непрекъснато усъвършенстване на основните компетенции за работа с потребители - спазване и прилагане на вътрешните принципи и стандарти за качествено и ефективно обслужване, основани на равнопоставеност, законност, достъпност, експедитивност, откритост, любезност, безпристрастност, честност, съпричастност и конфиденциалност;

3. осъществяване на добра комуникационна връзка и партньорство по всяко време със служителите от специализираните дирекции;

4. познаване и спазване на основните нормативни актове и вътрешно-административните документи, свързани с организацията на работа и деловодната дейност;

5. умения за мобилност и взаимозаменяемост, с цел създаване на условия за непрекъсваемост на процеса по административно обслужване;

6. професионализъм, липса на субективно отношение и спазване принципите на равнопоставеност.

РАЗДЕЛ II

ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.11.(1) За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите, работещи в ЦАО на гише, в пряк контакт с потребителите на административни услуги, ръководителите и служителите в структурните звена на РЗИ-Смолян се задължават:

1. да подават в **3-дневен срок** всички промени за актуализация на информационния масив на главния секретар на РЗИ-Смолян, а в негово отсъствие – на директор дирекция АПФСО, за организиране на процеса по административно обслужване, за актуализиране на информационните материали и публикуване на интернет страницата на инспекцията;

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

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

(3) Директор дирекция АПФСО отговаря за поддържането и актуализирането на Регистър на административните услуги, предоставяни от РЗИ-Смолян - в електронен вид и на хартиен носител.

Чл.12. Ръководителите на структурни звена са длъжни:

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

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

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

4. при промени в нормативната уредба и вътрешните документи да информират подчинените им служители и да създадат организация по актуализация на документите и информационните материали.

Чл.13. Служителите, определени с резолюция за изпълнение на административна услуга, са длъжни:

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

2. да отбелязват в автоматизираната информационна система за документооборота изпълнението на поставените задачи;

3. след приключване на задачата, да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно Закон за националния архивен фонд.

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

5. да предават документите за експедиция в ЦАО с входящия номер на преписката, на която се отговаря, и точни инструкции за експедицията: начин на връчване (съобразно волята на заявителя и точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя/наименование на учреждението).

6. да връщат незабавно в ЦАО погрешно адресирани или изпратени до тях преписки;

7. да предоставят незабавно за регистрация незаведени преписки/кореспонденция от физически и юридически лица, независимо от това по какъв път са попаднали при тях;

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

8. при отсъствие (отпуск, болнични, командировка) да предадат работните документи на свой заместник, определен от ръководителя, който следва да продължи работата и спази установените срокове. Заместващите служители задължително да обработват документи/регистрации, резолирани/ на /до замествания колега;

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

си ръководител.

Чл.14. Документите, с които е изразено волеизявлението да се извърши или да се откаже извършването на административна услуга, се издават и подписват от Директора на РЗИ-Смолян, а при негово отсъствие - от упълномощено лице.

Чл.15. При представяне на документ за подпис, същият предварително се подписва и съгласува по реда, предвиден във „Вътрешни правила за документооборота на електронни документи и за електронната обработка на документи на хартиен носител в Регионална здравна инспекция Смолян“, като към него се прилага и искането/ жалбата или преписката, по повод на които е съставен.

Чл.16. (1) Изходящите документи се предават в ЦАО за извеждане и полагане на печата на РЗИ-Смолян подписани, правилно оформени и адресирани, окомплектовани с описаните като приложения материали.

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

РАЗДЕЛ III СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл. 17. При осъществяване на административно обслужване, РЗИ-Смолян служебно осигурява всички издавани от нея документи, необходими и за предоставянето на определени административни услуги.

Чл. 18. РЗИ - Смолян осигурява по служебен път и документи, необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, включително като вътрешни електронни административни услуги, които се предоставят по реда, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, освен в случаите на обективна невъзможност.

Чл. 19. Когато закон предвижда, администрацията е длъжна служебно да събира информация, документи и данни от други администрации, административни и/или съдебни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги.

Чл. 20. Помещението за преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т.1 от Закона за достъп до обществена информация се намира в административната сграда на РЗИ, гр. Смолян, бул. „България“ № 26, ет. 3, зала 315.

Чл. 21. (1) При осъществяване на административно обслужване в РЗИ-Смолян, служителите изискват информация от съответното структурно звено и осигуряват необходимото съгласуване.

(2) Когато в изпълнение на административната услуга са ангажирани две или повече структурни звена в РЗИ-Смолян, заявителят подава едно искане в центъра за административно обслужване. Служителите от ЦАО организират изпълнението на услугата по служебен ред, съгл. чл. 36 от АПК.

(3) Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъците в тях, препращането им на компетентен орган, сроковете за извършване на административни услуги, както и други въпроси, свързани с издаването на актовете във връзка с административното обслужване, са в съответствие с дял втори на АПК.

(4) Взаимодействието на ЦАО със специализираната администрация при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия, са описани в процедурите за предоставяне на административни услуги.

РАЗДЕЛ IV
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ АДМИНИСТРАТИВНИТЕ ОРГАНИ ПРИ КОМПЛЕКСНО
АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ /КАО/

Чл. 22. (1) При осъществяване на административното обслужване, администрацията изгражда предпоставки и осъществява комплексно обслужване на клиентите, когато това не противоречи на законодателството в Република България.

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

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

Чл. 23. Искане за КАО се подава в ЦАО, когато администрацията на РЗИ-Смолян е компетентният орган или когато е административен орган, който участва в КАО.

Чл. 24. (1) Подаването на заявление за комплексно административно обслужване до РЗИ-Смолян, когато тя е компетентният орган, се извършва по реда на Административнопроцесуалния кодекс.

(2) Компетентният орган, чрез отговорните служители:

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

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

3. уведомява заявителя за отстраняване на недостатъците в заявлението по реда на чл. 30 от Административнопроцесуалния кодекс;

4. издава или отказва издаването на административния акт/извършването на административна услуга с мотивирано решение, което изпраща на заявителя по начина съгласно чл. 43, ал. 3 от настоящите правила;

5. изготвя образци на заявления/искания, в които заявителят може да посочи предпочитания начин на получаване на издадения индивидуален административен акт, съгласно чл. 43, ал. 3 от настоящите правила;

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

Чл. 25. (1) Заявяването на услугата пред РЗИ-Смолян, когато е административен орган, който участва в комплексното административно обслужване, се извършва със заявление съгласно образец (**Приложение № 1**). Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават на гишето в ЦАО в сградата на инспекцията, по електронен път, чрез лицензиран пощенски оператор. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

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

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

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

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

(4) По искане на административния орган, РЗИ – Смолян му предоставя образец на заявление за конкретната административна услуга в обем, необходим и достатъчен за изпълнение на дейностите по подготовка и окомплектоване на преписката.

(5) Регионална здравна инспекция Смолян:

1. образува производството, като проверява наличието на приложенията по чл. 25, ал.

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

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

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

Чл.26. (1) Когато в изпълнение на комплексна административна услуга са ангажирани две и повече структурни звена в администрацията на РЗИ-Смолян, заявителят подава единствено искане в ЦАО, а организацията по финализиране на услугата става по служебен ред.

РАЗДЕЛ V

СЛУЖЕБНО ЗАЯВЯВАНЕ И ИЗДАВАНЕ НА УДОСТОВЕРЕНИЯ ОТ РЕГИСТРИТЕ, ИНТЕГРИРАНИ СЪС СРЕДАТА ЗА МЕЖДУРЕГИСТРОВ ОБМЕН

Чл.27. Правилата в този раздел уреждат възможностите за достъп до регистри /справки/ полета в Средата за междурегистров обмен и получаването по електронен път на удостоверения от основни регистри, с оглед предоставяне на административни услуги на гражданите и организациите, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства.

Чл.28. (1) При обективна възможност за получаване по служебен път на документи, издавани от други администрации, служителите от звената, отговорни за предоставяне на съответната административна услуга, са длъжни да ги съберат служебно от първичния администратор на данните.

(2) Документите по ал.1 се получават:

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

Чл.29. (1) За служебно издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със Средата за междурегистров обмен, служителите от звената, отговорни за предоставяне на съответната административна услуга, определени със заповед на директора на РЗИ-Смолян, подават чрез системата за служебен потребителски достъп и служебно издаване на удостоверителни документи заявка за изпълнение на справка/вътрешна електронна административна услуга за използване на данни от присъединените регистри.

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

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

Чл.30. (1) Със заявката се подават и данни за служителя, създал заявката и основанието за заявяване.

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

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

Чл.31. Въз основа на получената по реда на чл.29 и чл.30 вътрешна електронна административна услуга, служителят от звеното, отговорно за предоставяне на съответната административна услуга, извършва исканата от заявителя административна услуга, като предоставя издадения документ по начина, посочен от заявителя при заявяване на услугата.

Чл.32. Издаденото по реда на чл.29 удостоверение се съхранява във вътрешната информационна система, на физически носител извън вътрешната информационна система или се принтира и съхранява на хартиен носител.

Чл.33. За издаването и съхраняването на удостоверенията, издадени по реда на този раздел, се прилагат съответно Вътрешните правила за документооборота на електронни документи и за обработка на документи на хартиен носител в Регионална здравна инспекция -Смолян.

Чл.34. Достъпът до регистрите и справките в средата за междурегистров обмен, осъществяван по реда на този раздел, следва да отговаря на изискванията, установени в Наредбата за обмен на документи в администрацията и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистри и електронни административни услуги.

РАЗДЕЛ VI ИНФОРМАЦИЯ ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 35. (1) РЗИ-Смолян осигурява информация за организацията и реда на осъществяването от нея административно обслужване и съдейства на потребителите съгласно чл. 28 от АПК.

(2) Информацията за административното обслужване следва да бъде:

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

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

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

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

(6) РЗИ-Смолян осигурява задължителна информация относно всяка една от предоставяните услуги съгласно чл. 25 на Наредбата за административния регистър, която се обявява по реда на чл.28, ал.2 от АПК и в Административния регистър по чл.61, ал.1 от Закона за администрацията

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

Чл.36. (1) Информация за административно обслужване, за реда и организацията за осъществяването му, както и информация за всяка една от предоставяните услуги, включващи редът, сроковете и цените на извършваните административни услуги, потребителите могат да получат от:

1. служителите в Центъра за административно обслужване на адрес: гр. Смолян, бул. „България“ №26, тел. 0301/5-89-03; електронен адрес: rzi@rzi-smolyan.com;
2. интернет страница на адрес <https://www.rzi-smolyan.com>
3. информационно табло в Центъра за административно обслужване;
4. регистър на услугите в Административния регистър на адрес: https://iisda.government.bg/adm_services/services
5. единния портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ), поддържан от МЕРУ на адрес: [Услуги \(egov.bg\)](https://e.gov.bg)

(2) Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение в ЦАО, находящ се в гр. Смолян, бул. България 26, ет.1, стая 105, на интернет адреса на администрацията в раздел „Административни услуги“ и в ЕПДЕАУ.

Чл.37. РЗИ-Смолян информира потребителите на административни услуги за създадената възможност за извършване на картови плащания чрез ПОС терминално устройство, инсталирано в ЦАО, с поставяне на подходящи съобщения на интернет страницата, както и указателни табели на гишето за административно обслужване.

Чл.38. (1) На интернет страницата на РЗИ-Смолян и на информационното табло се осигурява информация за потребителите на административните услуги относно:

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.
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.
6. Образци на формуляри, които са свързани с предоставянето на административна услуга/издаването на индивидуалния административен акт.
7. Начини на заявяване на услугата.
8. Информация за предоставяне на услугата по електронен път.
9. Срок на действие на документа/индивидуалния административен акт.
10. Такси за предоставяне 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 и органът, пред който се обжалва индивидуалният административен акт.
13. Електронен адрес за предложения във връзка с услугата и облекчаване на режима.
14. Начини на получаване на резултата от услугата.

Чл. 39. (1) Административното обслужване се извършва в съответствие с дейностите и функциите на инспекцията, регламентирани в нормативни актове.

(2) Административната услуга се извършва в законоустановения срок от съответното звено на РЗИ - Смолян, към което е насочено заявлението.

(3) В случаите, когато исканията на физическите и юридическите лица са неоснователни и незаконосъобразни, или не могат да бъдат удовлетворени, служителят, на когото е разпределена преписката, подготвя мотивиран отговор за това.

(4) При поискване, служителите, осъществяващи административно обслужване, дават информация на гражданите за движението на преписките.

(5) Административното обслужване завършва с изготвяне на искания индивидуален административен акт или с мотивиран отказ за издаването му, който в указания срок се съобщава и предоставя на заявителя.

(6) Работата с предложения и сигнали в РЗИ-Смолян се извършва в съответствие с разпоредбите на Глава VIII, дял втори от АПК, законовите и подзаконовни нормативни актове, и вътрешно административните актове, свързани с предложенията и сигналите.

Чл. 40. Разглеждането на постъпилите заявления се извършва съгласно сроковете, определени в АПК. Удължаването на срока е допустимо само в предвидените от закона случаи.

Чл. 41. (1) Когато поисканата административна услуга не е от компетентност на РЗИ, заявлението и приложените към него документи се препращат на компетентния орган, като за това се уведомява заявителя.

(2) Заплащането на административните услуги се извършва на гише на ЦАО или по банков път по сметка на РЗИ-Смолян:

Банкова сметка: IBAN: BG47 STSA 9300 3150 7417 01, BIC: STSABGGS

(3) При заявяването на услугата пред РЗИ-Смолян като административен орган, който участва в комплексното административно обслужване, заплащането на съответната административна услуга се извършва по банкова сметка на компетентния орган.

РАЗДЕЛ VII

ПРЕДОСТАВЯНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ЦЕНТЪРА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 42. (1) Предоставянето на административна услуга в РЗИ-Смолян се прави след приемане на писмено или устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт, съгласно чл.29 от АПК, подадени:

1 на място в ЦАО

2. по пощата/лицензиран пощенски оператор на адрес: гр. Смолян, бул. „България“ № 26, етаж1, стая 105 на сградата на РЗИ-Смолян.

3. на електронна поща: rzi@rzi-smolyan.com

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

(2) Заявления за достъп до обществена информация могат да бъдат подадени и чрез Платформа за достъп до обществена информация на адрес: <https://pitay.government.bg/PDoiExt/>

(3) Заявленията/исканията, сигналите, предложенията и жалбите по повод осъществяване на административно обслужване могат да се подават по електронен път по реда на Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(4) Приемането, регистрирането и предаването на входящите документи, се извършва в ЦАО по реда, утвърден с тези правила.

(5) Гражданите, нуждаещи се от административно обслужване, контактуват само със служителя на гишето в ЦАО.

(6) Всички документи, необходими за извършване на съответната административна услуга (заявления/искания, жалби, протести, сигнали и предложения), се регистрират в ЦАО. Регистрационният входящ номер се предоставя на заявителя.

(7) В искането се попълва пълното име и адреса на заявителя, естеството на искането, дата и подпис. Заявителят е длъжен да предостави телефон, факс или електронна поща, ако разполага с такива. Искането съдържа и други задължителни елементи, ако такива са предвидени в нормативните актове.

(8) В РЗИ-Смолян е въведена и се използва автоматизирана информационна система Eventis R7 (АИС Eventis R7), в която има функция за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

(9) При приемане на нов документ, същият се регистрира в АИС Eventis R7. На първата страница на документа се поставя щемпел, в който се вписват входящия номер и датата на получаването му, генерирани от АИС Eventis R7, с което се образува служебна преписка. Всички документи се сканират и прилагат в електронната система.

(10) За административните услуги, които се предоставят от РЗИ-Смолян, са разработени стандартизирани образци на заявления, които са неразделна част от процедурите за административни услуги, предоставяни от инспекцията, публикувани на официалната интернет страница на инспекцията и в регистъра на услугите на Интегрираната информационна система на държавната администрация.

(11) При приемане на заявление за извършване на административна услуга служителят от ЦАО предоставя на гражданите за попълване необходимите формуляри (заявления), в зависимост от вида на услугата. Служителят дава пояснения за попълването им, в случаите когато това се налага.

(12) При регистриране на входящи документи служителят от ЦАО проверява дали заявлението за извършване на административната услуга е окомплектовано с всички необходими документи. При нужда от консултация, служителят изисква експертно мнение от ресорното звено, към което се отнася услугата. Постъпилите заявления за административни услуги се насочват по компетентност към ръководителите на съответните структурни звена.

(13) Подаването на документите се извършва от физически или юридически лица, или от упълномощени за това лица.

(14) При подаване на заявление за извършване на платена услуга, в случай, че плащането се извършва чрез ПОС терминал, служителят от ЦАО, който приема заявлението, отбелязва на заявлението плащане чрез ПОС терминал.

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

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

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

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

(19) Приемането, регистрирането и предаването на документите, входящи и/или изходящи, се извършва по реда, утвърден с Вътрешните правила за документооборота на електронни документи и за обработка на документи на хартиен носител в РЗИ-Смолян.

Чл. 43. (1) В случаите, когато заявителят на административна услуга желае да подаде искането устно, служител от ЦАО изготвя протокол за устно заявена административна услуга по утвърден образец (**Приложение № 2**), който се подписва от него и от заявителя. Протоколът се регистрира в деловодната система и входящият му номер се предоставя на заявителя.

(2) Протоколът за устно заявена административна услуга съдържа информация, съгласно реквизитите на бланката за съответната административна услуга. Предоставените от заявителя документи и материали за извършване на услугата се описват като приложение в протокола.

(3) С искането заявителят изрично посочва начина на получаване на документа (индивидуалният административен акт) – на място, където е заявен, на посочен от заявителя точен адрес, в случай, че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, в случай че не противоречи на закона.

(4) При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор индивидуалният административен акт се изпраща:

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

2. с международна препоръчана пощенска пратка - след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към съответния орган; цената за пощенската услуга се заплаща от административния/компетентния орган на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;

(5) Документите се приемат и регистрират в ЦАО след което се предоставят за разпределение към съответните административни звена чрез АИС Eventis R7.

(8) Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават на гишето в ЦАО в сградата на инспекцията, по електронен път, чрез пощата/лицензиран пощенски оператор. Подаването на документи по електронен път се

извършва по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(9) Готовите документи се получават чрез ЦАО по начина, посочен от заявителя.

Чл. 44. (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 нейното възлагане.

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

(4) При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението в срок, когато той не е нормативно определен, резолиращият може да го удължи.

(5) Сроковете за обработване и отговор на запитвания от общ характер е до 5 работни дни, ако запитванията са постъпили по пощата или електронната поща.

(6) Ако запитванията са устни, постъпили са на място или по телефон, срокът е не повече от 20 минути.

Чл.45. (1) Административното обслужване завършва с издаване на искания документ или с мотивиран отказ, който, в указания срок, се предоставя на потребителя.

РАЗДЕЛ VIII ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл. 46. Достъп на заявителя до електронни административни услуги, предоставян от РЗИ - Смолян:

(1) Процесът започва с влизането на заявителя на е-услуга в Единния портал за достъп до електронни административни услуги /ЕПЕАУ/, администриран от Министерство на електронното управление /МЕУ/.

(2) След като услугата бъде избрана, се визуализира електронна форма-заявление, в която автоматично се попълва информацията, налична в регистри и номенклатури. При необходимост, заявителят попълва само специфичната за дадената услуга информация. Генерира се уникален номер на заявената услуга, който се визуализира в попълнената форма и служи за уникално идентифициране на конкретната транзакция (услуга) при последващите действия по нейната обработка, заплащане и доставка.

(3) След потвърждение за успешно преминал формален и логически контрол на попълнената форма-заявление и в случай, че се изискват, се визуализират за попълване и прикачване съпътстващите документи.

Чл. 47. Връчване на формата-заявление на РЗИ — Смолян:

(1) След попълване и електронно подписване на формата-заявление, пакетът документи (формата-заявление и съпътстващите документи, в случай, че се изискват такива) се връчва в профила на РЗИ – Смолян чрез използване на услугата „Електронна препоръчана поща“, реализирана чрез Системата за сигурно електронно връчване (Е-връчване) на МЕУ.

(2) Документите се считат за връчени, когато постъпят в информационна система на РЗИ - Смолян. Преписката се регистрира в журнален файл на системата.

Чл. 48. Процес на обработка в РЗИ – Смолян:

(1) Главен специалист в дирекция АПФСО регистрира документите, свързани със заявената услуга в деловодната система Eventis R07. Задължително след регистрацията главен специалист в дирекция АПФСО връща входящия регистрационен номер на заявената услуга, който се изпраща към профила на заявителя в системата Е-връчване.

(2) При необходимост от удостоверяване на допълнителни факти и обстоятелства, свързани с обработката на заявената услуга, същата се заявява от РЗИ - Смолян като вътрешна услуга.

Чл. 49. Заплащане на електронната административна услуга:

(1) При необходимост от заплащане на услугата, старши експерт в дирекция АПФСО заявява плащане в профила на заявителя в системата за електронно плащане на МЕУ (е-Плащане). Уникодността на плащането за дадена услуга се идентифицира чрез вписване на уникалния номер на формата-заявление.

(2) Информацията за наредено плащане по заявената услуга от страна на заявителя, автоматизирано постъпва в системата на доставчика (банковата сметка на РЗИ) или се обработва от оторизиран служител. Старши експерт Д АПФСО следва на определен интервал от време да проверява за извършено плащане по услугата в системата е-Плащане.

Чл. 50. Резултатът от услугата се предоставя по указания от заявителя канал за доставка, включително и чрез връчване в профила на заявителя в система е-Връчване. В резултата от услугата задължително присъства и уникалния номер на формата-заявление.

ГЛАВА ТРЕТА ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИ И ОРГАНИЗАЦИИ

РАЗДЕЛ I УПРАВЛЕНИЕ И КОНТРОЛ НА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 51. (1) Административното обслужване в РЗИ – Смолян се осъществява при задължително спазване на стандартите, описани в Хартата за правата на потребителя на административни услуги и в Наредбата за административното обслужване. Прилаганите в РЗИ – Смолян стандарти за качество на административното обслужване, се съдържат в **Приложение № 3** на настоящите правила и са оповестени чрез интернет страницата на инспекцията.

Чл. 52. (1) Директорът на РЗИ-Смолян утвърждава Харта на клиента, която се публикува на интернет страницата на инспекцията, в брошури, други печатни материали и се обявява и по друг подходящ начин, с данни за дата на приемане 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.

(3) Хартата на клиента включва:

1. общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване;
2. 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, предложение или жалба във връзка с административното обслужване.

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

(5) Хартата на клиента се разработва при спазване на правила и насоки за разработването ѝ, които са регламентирани в ръководство, одобрено с акт на Министерския съвет.

Чл. 53. (1) Контролната дейност във връзка с извършването на административното обслужване обхваща постоянна проверка за точно спазване на определените срокове, качеството, законосъобразното оформяне на документите на предоставяните услуги, както и за спазване на задълженията на служителите, приемащи, изпълняващи и предоставящи услуги във връзка с административното обслужване и се осъществява от директора на РЗИ, заместник-директора, главния секретар, директорите на дирекции, началниците на отдели.

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

(4) РЗИ-Смолян задължително използва АИС Eventis R7, с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за осъществяване на административното обслужване, като всеки ръководител текущо преглежда хода на изпълнените и неизпълнени задачи.

(5) За упражняване на текущ срок контрол върху поставените резолюции/задачи в РЗИ-Смолян се използва справка „Неизпълнени“ достъпна е за администратора на системата, директор, главен секретар, ръководители на звена (директор дирекция, началник отдел). Справката дава информация за всички неприключени резолюции и позволява проследяване на задачите по звена и по служители.

(6) Всички просрочени преписки се докладват на седмични оперативки и се документират във водения протокол. При всеки отделен случай на неприключили в срок преписки от страна на отговорните служители се предприемат съответни мерки по реда на раздел V „Контрол и санкции във връзка с административното обслужване“.

(7) Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите – физически и юридически лица, посредством искане на справка за движението на преписката им, отправено към ЦАО или чрез подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

Чл.54. (1) РЗИ-Смолян осигурява повишаване на професионалната квалификация на служителите за подобряване на административното обслужване.

(2) Във връзка с подобряване на административното обслужване главният секретар, а в негово отсъствие директор дирекция АПФСО, организира обучения на служителите с или без откъсване от работа.

Чл. 55. (1) Веднъж годишно се отчита състоянието на административното обслужване чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър.

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

(3) Служителите по ал. 2 отговарят за достоверността на въвежданата информация и за спазването на сроковете за попълване на отчетите в ИИСДА.

РАЗДЕЛ II

МЕТОДИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА

УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ

УСЛУГИ

Чл. 56. РЗИ-Смолян 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. 57. (1) РЗИ-Смолян създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка с потребителите.

(2) Обратната връзка с потребителите се осъществява чрез използване и прилагане на следните задължителни методи:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служители;
3. извършване на наблюдения по метода "таен клиент";
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации;
6. осигуряване на приемно време за граждани и организации;

Чл. 58. (1) Анкетните проучвания се извършват с анкетна карта за изследване удовлетвореността на потребителите на административни услуги, изготвена по образец съгласно **Приложение № 4** от настоящите правила.

(2) Анкетите се попълват на място в Центъра за административно обслужване и пускат в нарочно обозначена за това кутия. Анкетите могат да се попълват и чрез онлайн форма на сайта на инспекцията.

Чл. 59. Консултациите със служителите е метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите, при който се използват основно възприятията и впечатленията на служителите, които контактуват ежедневно с потребителите в хода на осъществяване на

административното обслужване (служителите в ЦАО), както и възприятията и впечатленията на служителите от специализираната администрация (бек офиса). Служителите в ЦАО са в състояние да придобиват преки впечатления от степента на удовлетвореност на потребителя, които могат да бъдат много полезни при цялостното измерване на тази удовлетвореност. Методът се прилага чрез провеждането на регулярни консултативни срещи между служителите в ЦАО, служителите от специализираната администрация (бекофис) и началниците на отдели и директорите на дирекции, на които се дискутира и обсъжда обратната връзка, дадена от потребителите.

Чл. 60. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“ - използва се наблюдател, който да потърси предлагана услуга и да докладва на директора на РЗИ - Смолян своите възприятия. Методът цели да се установи до каква степен се спазват организационните стандарти и изискванията на законодателството и доколко са усъвършенствани работните процеси от гледна точка на потребителите. Наблюдателят не се идентифицира, а при проверката се явява в качеството си на потребител на дадени услуги. Резултатите от наблюдението се измерват спрямо спазените нормативно разписани изисквания за предоставянето на дадената услуга. Методът може да се прилага регулярно или Ad hoc - при специфични ситуации – напр. COVID -19.

Чл. 61. (1). Анализът на сигналите, предложенията, жалбите и похвалите се включва в годишния доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година.

(2) Анализът на сигнали включва проучване на информация, свързана с:

1. Злоупотреби с власт и корупция
2. Лошо управление на държавно имущество
3. Други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на длъжностни лица от РЗИ-Смолян, които засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица

(3) Анализът на предложенията включва:

1. Усъвършенстване на организацията на РЗИ Смолян
2. Решаване на други въпроси, в рамките на компетентността на инспекцията.

(4) Анализ на похвали –похвалата е добър отзив за някого - неговите качества, дейност, постъпки. Похвалите могат да се определят като изказано одобрение/добър отзив за организацията/начина на работата на администрацията или за поведението на конкретен служител/служители. С оглед на естеството на похвалите като дадена изцяло положителна обратна връзка обикновено се приема, че в резултат на тях не е нужно предприемане на мерки. Похвалите могат да се отчитат и при годишното оценяване на изпълнението на длъжността на държавните служители по Закона за държавния служител. Похвалите могат да се приемат по всички възможни начини за връзка с РЗИ – Смолян.

(5) Сигналите и предложенията могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител в центъра за административно обслужване на адрес: гр. Смолян, бул. България 26, по пощата/лицензиран пощенски оператор на същия адрес; по телефон, електронна поща на адрес – rzi@rzi-smolyan.com, чрез Системата за сигурно електронно връчване (след регистрация в системата) или чрез е-форма, публикувана на сайта на инспекцията. Подадените сигнали и предложения се регистрират. Специфичният ред за отработването на сигнали и предложения, подадени в инспекцията, е уреден в раздел III „Организация на дейността по постъпилите жалби и сигнали“ на настоящите правила.

(6). Жалбата като метод за обратна връзка е различна от жалбата като средство за оспорване на административен акт и е израз на несъгласие с определено поведение от страна на РЗИ-Смолян, чрез неин служител, или с определено фактическо положение в администрацията.

(7) Администрацията е длъжна да дава отговор на гражданите и юридическите лица на отправени от тях жалби по въпроси, които представляват техен законен интерес, по ред, определен със закон.

Чл. 62. Анализ на медийни публикации - Медийният мониторинг може да се използва както за незабавна реакция по повод на конкретна медийна публикация, така и като регулярен метод за изследване на общественото мнение за определен период. Медийните публикации като източник на обратна връзка могат да бъдат използвани като се реагира веднага на конкретни публикации. РЗИ – Смолян следва да предприеме действия за

подобрене при медийни публикации, засягащи качеството на административното обслужване.

Чл. 63. (1) Директорът на РЗИ-Смолян приема граждани и представители на организации всяка сряда от 13:00 часа до 15 часа, след предварително уговорена среща на място в центъра за административно обслужване, телефон 0301/6-32-93 или електронен адрес rzi@rzi-smolyan.com.

(2) На основание чл. 51 от Устройствения правилник на регионалните здравни инспекции директорът на РЗИ-Смолян определя със заповед длъжностните лица, дните и часовете за прием на граждани и представители на организации за изслушване на техните предложения и сигнали. Приемното време е публикувано на сайта на РЗИ-Смолян в рубриката „Контакти“ .

(3) По преценка на директора или на неговите заместници, както и в неотложни случаи, гражданите и юридическите лица могат да бъдат приемани и извън приемния график.

Чл. 64. (1) Резултатите от обратната връзка с потребителите се използват и за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване.

(2) Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва един път годишно.

(3) Резултатите от анализираната информация се обсъждат и се оповестяват чрез публикуване на сайта на РЗИ-Смолян.

(4) В резултат на получената и анализирана информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване. Потребителите, неправителствените организации, бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия в годишен доклад, който се публикува на интернет страницата на инспекцията, в срок до 1 април (докладът се изготвя от главен секретар и се публикува от директор дирекция (АПФСО).

РАЗДЕЛ III

ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА ПО ПОСТЪПИЛИТЕ В РЗИ - СМОЛЯН ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Чл. 65. (1) С този раздел се определя реда на регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващите в РЗИ – Смолян, предложения, сигнали и жалби от граждани и организации.

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

(3) Сигнали могат да се подават за злоупотреби с власт и корупция или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на служителите на инспекцията, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

(4) Жалби могат да се подават срещу действия или бездействия на граждани или организации, нарушаващи установените здравни изисквания.

Чл. 66.(1) Предложенията, жалбите и сигналите могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени:

- лично или чрез упълномощен представител в РЗИ Смолян - центъра за административно обслужване на адрес гр. Смолян, бул. България 26 и по пощата/лицензиран пощенски оператор на същия адрес
- на телефон 0301/5-89-03 или 0301/6-32-93
- по електронен път на e-mail: rzi@rzi-smolyan.com
- чрез системата за сигурно електронно връчване (след регистрация в системата)
- чрез on-line форма на интернет страницата на инспекцията
- чрез специално поставена кутия в сградата на администрацията

(2) Подадените предложения, сигнали и жалби се регистрират от служителите в Центъра за административно обслужване в автоматизираната информационна система (АИС

Eventis R7) с отбелязване на дата и час на тяхното постъпване и поставяне на индекс за жалба 97-00 или сигнал 96-00, с което се образува служебна преписка.

(3) Предложенията, сигналите и жалбите, получени чрез кутията за подаване на предложения, сигнали и жалби, намираща се на входа на сградата на РЗИ, се приемат от комисия, съставена от служители на РЗИ, определени със заповед на директора.

(4) Комисията по ал.3 проверява кутията периодично, не по-малко от веднъж на две седмици, като при всяко нейно отваряне изготвя протокол за наличието или липсата на сигнала по образец **(Приложение 6)**.

(5) В случай, когато лице уведоми инспекцията, че в кутията се намира писмен сигнал, тя се отваря незабавно, а при невъзможност за свикване на комисия - най-късно на следващия ден след уведомяването.

(6) Подадените предложения, сигнали и жалби по реда на ал. 3 се регистрират в центъра за административно обслужване по реда на ал.2.

(7) За всички предложения, жалби и сигнали, получени по телефон се попълва протокол по образец **(Приложение 7)** от служителя, който ги е приел и съдържат данни за трите имена на подателя, адрес и други координати за обратна връзка (телефон, факс или електронен адрес и др.), в какво се изразява сигналът (оплакването), час и дата на приемане, име, длъжност и подпис на лицето, което го е приело, а в случай, че подателят е присъствал, то и неговия подпис. Регистрират се по реда на ал.2.

Чл. 67. Сигнали, съдържащ твърдения за корупция, корупционна практика или конфликт на интереси се уреждат по реда, определен с Антикорупционните правила и процедури и Вътрешните правила за защита на лицата, подали сигнали за корупция, корупционни практики и/или конфликт на интереси в РЗИ - Смолян.

Чл. 68. (1) При постъпване на предложение, сигнал или жалба без достатъчна информация за подателя, се извършва верификация, като се изискват данни, мобилен или стационарен телефонен номер, електронна поща или пощенски адрес, с цел прецизиране на сигнала. В случай, че те не бъдат предоставени от подателя, сигналът може да се разглежда като анонимен.

(2) За анонимни сигнали и предложения се считат тези, в които не са посочени следните данни за подателя на сигнала или предложението:

1. три имена и адрес за кореспонденция (за физическо лице);

2. наименованието на организацията или юридическото лице, седалището и адрес на управление, електронен адрес (ако има такъв)

(3) За анонимни предложения, жалби и сигнали се считат и тези, при които посочените лица и адреси са недействителни или не съществуват.

(4) Производство по анонимни сигнали се образува по преценка на ръководството.

(5) Не се образува производство по предложения, сигнали или жалби, свързани с действия/дейности, извършени преди повече от две години.

(6) Предложения и сигнали, подадени до РЗИ-Смолян, които не са от нейната компетентност, се препращат в 7 (седем) дневен срок от постъпването им до компетентния орган, освен ако има данни, че въпросът е отнесен и до него. За препращането на предложения или сигнали се уведомяват подателите им.

(7) Сигналите не могат да се решават от органите или от длъжностните лица, срещу чиито действия са подадени, освен когато те приемат, че са основателни, и ги уважат.

Чл. 69. (1) Директорът на РЗИ – Смолян или главният секретар на инспекцията насочва служебните преписки с резолюция до съответните ръководители на административните звена чрез АИС.

(2) Резолюцията съдържа указания, срок за изпълнение.

(3) Ръководителите на административните звена лично или с резолюция възлагат на определен служител, извършването на проверка и изясняване на посочените в сигнала или жалбата факти и обстоятелства. При възлагане на повече от един служител се посочва отговорният от тях. С резолюцията се определя и срок за изпълнение.

(4) При особена правна сложност на случая, директорът на инспекцията със заповед назначава комисия, в състава на която може да включи и лице с юридическа правоспособност.

Чл. 70. (1) Във всяка дирекция или отдел се води регистър на сигналите и жалбите, съдържащ № по ред, дата на регистриране, име, адрес, телефон на подателя, съдържание на сигнала/жалбата, форма на получаване – писмен, устен, по телефон, e-mail и др., входящ

номер, дата на входиране, служител, на който е възложена проверката, пренасочен към други ведомства, основателен/неоснователен, отговорено в срок - да/не, изходящ номер, дата на изпращане.

(2) Отговорници за водене на регистрите са директорите на дирекции „Медицински дейности“, „Надзор на заразните болести“ и „Административно-правно, финансово и стопанско обслужване“ и началник отделите в дирекция „Обществено здраве“.

Чл. 71. Разглеждането на сигнали и жалби, подадени на основание чл. 93, ал. 1 от Закона за здравето, свързани с нарушаване правата на пациентите или при спорове, свързани с медицинското обслужване се извършва по следния ред:

1. Жалбата/сигналът се насочва с резолюция до директора на дирекция „Медицински дейности“ и /или дирекция „Надзор на заразните болести“, който организира своевременно извършването на проверка по жалбата или сигнала.

2. Проверката се извършва в 7 – дневен срок от постъпването на жалбата или сигнала.

3. При установяване на нарушения, свързани с изпълнението на медицинските стандарти и/или правата на пациентите, се уведомява Изпълнителна агенция „Медицински надзор“.

4. При установяване на нарушения, наказуеми по реда на Закона за съсловните организации на лекарите и лекарите по дентална медицина и Закона за здравето осигуряване, регионалната здравна инспекция уведомява и изпраща жалбата на районните колегии на Българския лекарски съюз и Българския зъболекарски съюз и на районната здравноосигурителна каса;

5. В тридневен срок от приключване на проверката регионалната здравна инспекция уведомява пациента за резултатите от проверката и за предприетите действия.

Чл. 72. (1) Решението по предложение се взема най-късно в двумесечен срок от постъпването му и се съобщава на подателя в 7-дневен срок.

(2) Когато е необходимо по-продължително проучване, се прилага чл. 118 от Административно-процесуалния кодекс.

(3) Решението, постановено по направено предложение, не подлежи на обжалване.

Чл. 73 (1) Решението по сигнал или жалба се взема най-късно в двумесечен срок от постъпването му. Когато особено важни причини налагат, срокът може да бъде продължен с не повече от един месец по реда на чл. 121 от АПК, за което се уведомява подателят.

Чл. 74. Когато исканията са незаконосъобразни или неоснователни, или не могат да бъдат удовлетворени по обективни причини, се посочват мотивите за това.

Чл. 75. Когато сигналът или жалбата бъдат уважени, незабавно се вземат мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или нецелесъобразност.

Чл. 76. (1) Решението по сигнала или жалбата е писмено, мотивира се и се съобщава на подателя в 7-дневен срок от постановяването му.

(2) Когато с решението се засягат права или законни интереси на други лица, то се съобщава и на тях.

(3) Когато сигналът е препратен от народен представител, общински съветник, държавен орган, орган на местното самоуправление или средство за масова информация, за решението се уведомяват и те.

(4) При данни за извършено престъпление се уведомява незабавно съответният прокурор.

Чл. 77. Решението, постановено по направено предложение и подаден сигнал не подлежи на обжалване.

Чл. 78. (1) Решението се изготвя в толкова екземпляра, колкото са заинтересованите страни и един екземпляр, който остава в архива на съответната дирекция. Оставащият в дирекцията за съхранение екземпляр трябва да съдържа длъжността, името и подписа на изготвилите го служител, на ръководителя на съответното административно звено – за съгласувал

Чл. 79. Всички екземпляри на решението се извеждат в АИС на инспекцията под един номер, съответстващ на този, под който е регистрирано предложението, сигналът или жалбата.

Чл. 80. (1) Производството по предложенията, сигналите и жалбите приключва с изпълнението на решението.

(2) Служебните преписки по приключили производства се архивират и съхраняват в сроковете по утвърдената Номенклатура на делата.

Чл. 81. Причините за подадени сигнали и жалби във връзка с административното обслужване се анализират от главния секретар, който предлага превантивни действия за предотвратяване на бъдещи несъответствия.

РАЗДЕЛ IV ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ОМБУДСМАНА

Чл. 82. Взаимодействието между омбудсмана и администрацията на РЗИ- Смолян се осъществява в съответствие със Закона за омбудсмана, Правилника за организацията и дейността на омбудсмана.

Чл. 83. Администрацията на РЗИ - Смолян по компетентност съдейства на омбудсмана при извършване на проверки по жалби и сигнали на гражданите или предприети по негова собствена инициатива в сроковете, указани в АПК.

Чл. 84. При потребност, администрацията на РЗИ - Смолян взаимодейства с обществени посредници по повод защита на правата и законните интереси на гражданите във връзка с административното обслужване, по реда на чл. 27 от Наредбата за административното обслужване.

РАЗДЕЛ V КОНТРОЛ И САНКЦИИ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 85. (1) Контролът за спазване на задълженията, свързани с административното обслужване в РЗИ – Смолян, предвидени в Наредбата за административно обслужване, се осъществява от главния секретар и определени със Заповед на Директора на РЗИ - Смолян длъжностни лица и се провеждат и документират по реда на чл. 48 и в съответствие със Система за контрол на качеството на дейността в Регионална здравна инспекция Смолян

(2) При установяване на нарушения, свързани с административното обслужване, извършени от служители на РЗИ-Смолян, определените със заповедта длъжностни лица, съставят актове за установяване на административни нарушения на нарушителите по реда на ЗАНН

(3) Съставянето на актове за установяване на нарушения и определянето на размера на глобите с наказателно постановление се извършват на основание чл. 32 от Закона за административните нарушения и наказания.

(4) Наказателните постановления се издават от директора на РЗИ - Смолян.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Настоящите Правила са утвърдени от главния секретар на РЗИ –Смолян на основание чл.5а, ал.1 от Закона за администрацията и чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване, Заповед № РД 01-110/15.08.2023 г. и влизат в сила от дата на утвърждаването им.

§ 2. Указания по прилагането на настоящите правила се дават от главния секретар на РЗИ.

§ 3. Служителите в РЗИ – Смолян са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

§ 4. Контрол по изпълнението на вътрешните правила се извършва от главния секретар.

Приложение № 1
към Вътрешни правила
за организацията на административното обслужване
в Регионална здравна инспекция Смолян

ДО
ДИРЕКТОРА
НА РЗИ - СМОЛЯН

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 административния 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 центъра за административно обслужване 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 изисква.

Дата:
Гр./с.....

Подпис:

.....

Приложение № 2
към Вътрешни правила
за организацията на административното обслужване
в Регионална здравна инспекция Смолян

ПРОТОКОЛ

Днес.....
служителят.....
на длъжност
в
(наименование на звеното)

На основание чл. 29, ал. 5 АПК състави този протокол в уверение на това, че заявителят
....., с постоянен или настоящ
адрес: гр./с....., ул. (ж.к.)
....., тел., факс
електронна поща
устно заяви искане за:

Заявителят прилага следните документи:

Заявителят изрази желанието си издаденият индивидуален административен акт да
бъде получен:

чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:
.....

като декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при
получаването му за вътрешни пощенски пратки, и е съгласен документите да бъдат
пренасяни за служебни цели.

Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- като вътрешна куриерска пратка
- като международна препоръчана пощенска пратка
- Лично от ЦАО
- По електронен път на електронен адрес.....

Длъжностно лице:.....

Заявител:

.....
(подпис)

(подпис)

ОБЩИ СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – СМОЛЯН

✚ Стандарт за единно наименование на Центъра за административно обслужване (ЦАО)

Обслужването на потребителите на административни услуги, предоставянето на информация и справки, заявяването на услуги и получаването на документи от услугата /когато се получава на място и не се изисква допълнителна обработка от други служители/, плащането на държавни такси се извършва в **Центъра за административно обслужване /ЦАО/**. Същото наименование се използва в указателните табели за местонахождението на ЦАО, на интернет страницата на инспекцията, в документи, брошури и/или в други материали.

✚ Стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и във служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване

○ за обслужването на потребителите на административни услуги се осигуряват подходящи условия и достъпност. Центърът за административно обслужване се намира на първия етаж с осигурен достъп посредством стълбищен робот за придвижване с помощни средства, детски колички и други.

○ осигурени са:

- достатъчно широки пространства за изчакване на реда с осигурена възможност за сядане на не по-малко от 4 потребители, за попълване и окомплектоване на заявления/искания с осигурена масичка. Осветлението е с достатъчен брой осветителни тела, позволяващо достъпност на обслужването и на информацията в рамките на цялото пространство.

- осветление, покриващо всички зони във вътрешните пространства на помещенията, с брой и разположение на осветителните тела, които осигуряват достъпност на обслужването и на информацията във всички помещения;

- питейна вода;

- възможност за ползване на адаптирана тоалетна

- безплатен интернет

- възможност заявителите да получат консултация със специалисти и експерти за разяснение, уточнения и допълнителна информация.

В ЦАО може да заплатите Вашата държавна такса – касово или на ПОС терминал, както и да получите справка за хода на изпълнение на заявената административна услуга.

Адрес на ЦАО – гр. Смолян, бул. България № 26, ет.1, стая 105.

Работното време на администрацията е от 8:30 до 12:30 и от 13:00 до 17:00 ч., а на ЦАО: от 8:30 до 17:00 без прекъсване.

✚ Стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО, в които се осъществява административното обслужване

○ Местонахождението на ЦАО се посочва с указателна табела, поставена на входа на помещението. Отбелязано е работното време. Указателната табела съдържа логото и слогона на държавната администрация.

○ Гишетата за заявяване /получаване на документи, за плащане на такси или информация, се указват с ясни и четливи надписи/табели.

✚ Стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване

○ При промяна на служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване, в седемдневен срок се организира актуализиране на информацията за достъпа до служебното помещение, в които се осъществява административното обслужване. Актуализирането се извършва чрез подмяна или добавяне на нови указателни табели, чрез актуализиране информацията в Хартата на клиента, бланки, формуляри, на интернет страницата на инспекцията и други.

- На интернет страницата на инспекцията се поддържа актуална информация за достъпа до сградата със служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, като се посочва обществения транспорт, който може да бъде използван, възможности и места за паркиране, натоварени и ненатоварени часове за посещаемост.

✚ Стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка:

В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване е осигурена възможност за ползване на безплатен достъп до интернет

✚ Стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване:

- Всеки служител се идентифицира пред потребителите в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, чрез ясно видим отличителен знак или друг материален носител с четивни данни за собствено и фамилно име, длъжност и администрация, към която принадлежи (идентификационни баджове)

- При необходимост, при поискване или невъзможност потребителя да разчете информацията, идентифицираща информация се предоставя и устно на заявителя на административната услуга.

✚ Стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори:

При водене на телефонни разговори служителите на РЗИ – Смолян се представят и идентифицират със собствено и фамилно име, като съобщават администрацията/звеното, към което принадлежат.

✚ Стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите:

- Обслужването на потребителите се осъществява от обучени служители, като се осигурява спазването на следните правила за комуникация:

- а) използване на задължителните реквизити в комуникацията съобразно комуникационния канал:

- Инициране на разговор чрез поздрав, например „Добро утро“, „Добър ден“ или „Здравейте“; Обръщение „Госпожо/ господине“;

- Запитвания с изрази, които са идентични или сходни със: „С какво мога да Ви бъда полезна/полезен?“ „Достатъчна ли Ви е предоставената информация?“ и „Необходимо ли Ви е нещо допълнително?“;

- Завършване на разговор с израз, който е идентичен или сходен със: „Благодаря Ви за търпението“, „Желая Ви хубав ден!“;

- б) демонстриране на учтивост, предразполагане на потребителите и търпение;

- в) оказване на приоритетно внимание на потребителите пред друга дейност;

- г) в присъствие на потребителите служителите не водят лични разговори /включително по телефон/ и не консумират храни и/или напитки.

- Комуникацията с потребителите се осъществява и при спазване на следните правила:

- внимание и уважение към потребителите на услуги;

- коректност и любезност при контактите;

- зачитане на личното достойнство на гражданите;

- консултиране на потребителите за различните възможни действия, свързани с услугата – формуляри, движение, такси, срокове, решения, възражения, оплаквания;

- предоставяне на пълна, ясна, лесно разбираема и точна информация.

✚ Стандарт за начина на предоставяне на информация относно административното обслужване:

- На интернет страницата на администрацията се поддържа секция, която е озаглавена "Административно обслужване", със стандартизирана структура и дизайн, които са определени по реда на чл. 40 от Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги

○ При предоставяне и обявяване на информацията за административното обслужване се спазват следните правила:

○ Предоставяната на място в ЦАО, по телефон и по електронен път (електронен адрес, електронна поща) информация е идентична по съдържание.

○ Информацията се предоставя по систематизиран и по възможност – схематичен, табличен и/или графичен начин.

✚ Стандарт за осигуряване на информация и обслужване на английски език:

Като администрация, чийто услуги се ползват от потребители, които почти 100% от случаите владеят български език, административното обслужване се извършва на български език. При необходимост от административното обслужване на лица, невладеещи български език, служител от администрацията оказва необходимото съдействие на потребителя на английски език. Обслужването на английски език се осигурява чрез езикови познания - английски език на служителя/служителите или чрез съдействие за осигуряване на преводачески услуги

✚ Стандарт за поддържане на рубрика „Най-често срещани въпроси и отговори“:

На интернет страницата на инспекцията се поддържа рубрика "Най-често срещани въпроси и отговори", която да подпомага и насочва потребителите за процеса на обслужване. На нея се публикуват най-често задаваните въпроси и техните отговори относно административното обслужване и заплащането на услугите.

✚ Стандарт за срок на отговор по отправени запитвания от общ характер:

Срокът за обработване и отговор на запитвания, които информират и консултират потребителите по въпроси от общ характер, е:

○ До пет работни дни ако запитванията са постъпили по пощата или по електронна поща;

○ Веднага или до 20 минути (при необходимост от извършване на справка), ако запитванията са устни, на място или по телефон или чрез друг комуникационен канал.

✚ Стандарт за време на изчакване за обслужване:

При посещение на потребителя на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване времето за изчакване е не повече от 20 минути.

✚ Стандарт за намаляване на броя на посещаване на гише при осъществяване на административното обслужване:

При посещение на потребителя на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване, в т. ч. за подаване на заявления/искания, предложения, сигнали и жалби, включително когато се изисква плащане, или за получаване на документи, данни и информация, резултати от административното обслужване, в рамките на едно посещение за обслужване:

а) за приемане на едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от едно място (гише);

б) за получаване на резултата по едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от едно място (гише).

✚ Стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри:

Образците и/или формулярите, които се изготвят от структурните звена на РЗИ – Смолян за заявяване на административни услуги от инспекцията, при спазване на следните правила:

- насоченост към лесно и опростено попълване от потребителите;
- използване на шрифт с адекватен размер и подходяща форма;
- осигурено достатъчно място за нанасяне на данни;

- не предвижда и не изисква попълване на информация, която:
- не е необходима за обслужването;
 - е общоизвестна;
 - е или следва да бъде служебно известна;
 - изисква подпечатване на заявлението и/или на приложенията към него, освен ако това е предвидено в специален закон.

АНКЕТНА КАРТА
ЗА ПРОУЧВАНЕ МНЕНИЕТО НА ГРАЖДАНИТЕ ОТНОСНО АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ В
РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ СМОЛЯН

УВАЖАЕМИ ГОСПОЖО/ГОСПОДИНЕ,

С цел подобряване работата ни по предоставяне на административни услуги на гражданите, моля да споделите Вашето мнение за качеството на административното обслужване в нашата администрация, като отговорите на следните въпроси.

Моля, отбележете със знак „X“ предпочетения от Вас отговор

1.Използвали ли сте досега услугите на нашата администрация?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не	
2.Лесно ли намерихте информация за администрацията на РЗИ и услугите, които предоставя?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не	<input type="checkbox"/> Не мога да преценя
3.Лесно ли открихте информация за начина на достъп до услугите?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не	<input type="checkbox"/> Не мога да преценя
4.Писмената информация (табели, документи, формуляри и др.) според Вас е:			
- ясна, лесно разбираема	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не	<input type="checkbox"/> Не мога да преценя
- точна	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не	<input type="checkbox"/> Не мога да преценя
- пълна	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не	<input type="checkbox"/> Не мога да преценя
5.Разясненията и консултациите, които дават служителите, преценявате като:			
- ясни, лесно разбираеми	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не	<input type="checkbox"/> Не мога да преценя
- точни	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не	<input type="checkbox"/> Не мога да преценя
- пълни	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не	<input type="checkbox"/> Не мога да преценя
6.Доколко полезна беше за Вас получената информация?	<input type="checkbox"/> Много полезна	<input type="checkbox"/> Полезна	<input type="checkbox"/> Безполезна
7.Спазват ли се законовите срокове за извършване на заявената от Вас административна услуга?	<input type="checkbox"/> Напълно	<input type="checkbox"/> Отчасти	<input type="checkbox"/> По-скоро не
8.Качеството на предоставената информация отговори ли на Вашите очаквания?	<input type="checkbox"/> Напълно	<input type="checkbox"/> Отчасти	<input type="checkbox"/> По-скоро не
9.От къде научихте за администрацията и нейните услуги (моля, посочете само един отговор)	<input type="checkbox"/> Интернет <input type="checkbox"/> Личен разговор със служител на администрацията	<input type="checkbox"/> Информационно табло <input type="checkbox"/> Телефонен разговор със служител	<input type="checkbox"/> Роднини / приятели / познати <input type="checkbox"/> Нормативни актове и други документи

10. Служителите на администрацията държат ли се вежливо и с уважение?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не	<input type="checkbox"/> Не мога да преценя
11. Служителите на администрацията разбират ли Вашия проблем / моето запитване	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не	<input type="checkbox"/> Не мога да преценя
12. Коя от формите за обслужване смятате, че най-много се нуждае от подобрене?			Само един отговор!
1. Достъпът до информация			<input type="checkbox"/>
2. Количеството на предоставяната информация			<input type="checkbox"/>
3. Качеството на предоставяната информация (яснота, точност, пълнота)			<input type="checkbox"/>
4. Отношението на служителите към потребителите			<input type="checkbox"/>
5. Знанията и уменията на служителите			<input type="checkbox"/>
6. Друго (моля, посочете).....			
13. Какво бихте препоръчали за подобряване на административното обслужване?			

14. Вие сте:	Мъж			Жена		
	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
15. На колко години сте?	От 18 до 29 г.	От 30 до 39 г.	От 40 до 49 г.	От 50 до 59 г.	От 60 до 69 г.	На 70 и над 70 г.
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. С какво образование сте?						
<input type="checkbox"/> нямам	<input type="checkbox"/> начално	<input type="checkbox"/> основно	<input type="checkbox"/> средно	<input type="checkbox"/> висше	друго - какво	

17. Към коя от групите се причислявате?					
<input type="checkbox"/> работодател	<input type="checkbox"/> работещ	<input type="checkbox"/> безработен , търсещ работа	<input type="checkbox"/> пенсионер	<input type="checkbox"/> учещ	<input type="checkbox"/> друга-уточнете

**Анкетата е анонимна!
Благодарим В**

Приложение № 5

към чл.5, ал.3

Утвърдил:
Главен секретар РЗИ-Смолян

**График за ползване на обедната почивка от служителите в ЦАО
в РЗИ-Смолян**

Месец	дни от седмицата									
	понеделник		вторник		сряда		четвъртък		петък	
Трите имена на служителя	часови диапазон									
	12:00 12:30	12:30 13:00	12:00 12:30	12:30 13:00	12:00 12:30	12:30 13:00	12:00 12:30	12:30 13:00	12:00 12:30	12:30 13:00
Служител № 1	x		x			x		x	x	
Служител № 2		x		x	x		x			x

Изготвил:.....
Директор АПФСО

ПРОТОКОЛ

за наличие или липса на предложения, сигнали и жалби

Днес

Комисия в състав:

1.....

2.....

3.....

отвори кутията за сигнали , предложения и жалби.

Установи се следното:

няма постъпили сигнали

има постъпил/и сигнал/и

Кратко описание на сигнала:.....

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

дата на отваряне на кутията:

подписи на комисията:

1.....

2.....

3.....

МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО
РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ СМОЛЯН

Вх.№ _____ / _____ г.

ПРОТОКОЛ

за регистриране на устни, по телефон или по електронна поща предложения, сигнали и жалби

№	Данни за протокола	Съдържание на данните
1	Име, презиме, фамилия	
2	Адрес за кореспонденция:	
3	Телефон / факс:	
4	Електронен адрес:	
5	Описание на сигнала, предложението, жалбата
6	Дата на приемане:	
7	Час на приемане:	

ПРИЕЛ:

Длъжност:
 Име, фамилия:
 Подпис:

