



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на здравеопазването

Регионална здравна инспекция – Бургас

гр. Бургас 8000, ул. "Александровска" № 120

тел.:056/ 807302, факс 056/ 816261

e-mail:rzi@rzi-burgas.com

site:www.rzi-burgas.com

УТВЪРЖДАВАМ:

И.Д. ГЛАВЕН СЕКРЕТАР

ПАВЛИНА ЦОНЕВА

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА
ИНСПЕКЦИЯ-БУРГАС**



ГЛАВА ПЪРВА
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ
РАЗДЕЛ I

ПРЕДМЕТ, ОБХВАТ И ДЕЙСТВИЕ

Чл. 1. (1) С тези вътрешни правила се урежда организацията на административното обслужване и предоставянето на административни услуги в РЗИ-Бургас;

(2) За неуредените във вътрешните правила въпроси Главният секретар или друго упълномощено от директора на РЗИ-Бургас лице, дава допълнителни указания за организацията на административното обслужване, които регулират взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия, както и извършването на периодичен анализ за необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови плащания, внедряването и прилагането на различни начини за плащане, информирането и насърчаването на потребителите за използването им и за извършването на контрол на тези дейности.

РАЗДЕЛ II

ПРИНЦИПИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РЗИ-БУРГАС

Чл. 2. (1) Административното обслужване в РЗИ- Бургас се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Наредбата за административното обслужване и в Административнопроцесуалния кодекс, както и при гарантиране на:

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

(2) Директорът на РЗИ-Бургас ежегодно изготвя и представя в министерство на здравеопазването доклад за състоянието на администрацията. При осъществяване на административното обслужване РЗИ-Бургас се ръководи и използва посочените в доклада добри практики.

ГЛАВА ВТОРА

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ РАЗДЕЛ I

СТРУКТУРА И ФУНКЦИИ НА ЗВЕНОТО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ ПРИ РЗИ-БУРГАС

Чл. 3. (1) Звеното за "Административно обслужване" се намира на партерен етаж в основната сградата на РЗИ-Бургас, на адрес: гр.Бургас, ул. „Александровска” № 120.

(2) В звеното за административно обслужване на РЗИ-Бургас са осигурени:

1. Две гишета за административно обслужване;
2. Две специализирани гишета за приемане на проби за химико-физичен и микробиологичен анализ и за приемане на заявления и заверяване на здравни книжки;
3. Каса с ПОС – терминал;

Чл.4. (1) Административното обслужване на физическите и юридическите лица в РЗИ- Бургас се организира и осъществява централизирано от Звеното за административно обслужване на принципа на „едно гише” за всички административни звена, т.е създадено е едно място на достъп до услугата, но чрез различни канали за достъп;

(2) Поради наличие на дейност, осъществявана в други сгради, и предвид специфичния характер на работа на структурите, разположени извън основната сграда на РЗИ-Бургас, заявленията/исканията за предоставяне на определени административни услуги, се приемат само в съответната сграда, в която е ситуирано специализираното звено, а именно:

1. В сградата на УМБАЛ – Бургас АД – ул.. „Стефан Стамболов“ № 73 – за приемане на заявления за освидетелстване и преосвидетелстване от ТЕЛК и други във връзка с извършване на медицинската експертиза – в звено РКМЕ на РЗИ-Бургас;

2. В сградата на Пристанище – Бургас ЕАД – за издаване на сертификат за здравен контрол или освобождаване от здравен контрол на кораб - в звено Граничен контрол на РЗИ-Бургас;

(3) Потребителите на административни услуги контактуват с администрацията чрез звеното за административно обслужване.

(4) Администрацията е осигурила и поставила на видно място двуезични указателни табели за местонахождението на звеното за административно обслужване, както и работното му време;

(5) Информацията за потребителите е ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;

(6) В служебните помещения се осигурява място за преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т. 1 от Закона за достъп до обществена информация;

Чл. 5. Звеното за административно обслужване:

1. предоставя информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;

2. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до съответните длъжностни лица, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

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

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 за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък;

7. дава информация за хода на работата по преписката;

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

9. предоставя исканите документи;

10. осъществява контакт със звената, работещи експертно по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;

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

Чл.6.(1) В зависимост от вида на услугата, документите могат да постъпват в Звеното за „Административно обслужване” /ЗАО/ в РЗИ- Бургас чрез:

1. получаване по пощата/лицензиран пощенски оператор;

2. получаване по електронната поща;

3. получаване по факс 056 81 62 61;

4. подаване от потребителите в звеното за административно обслужване;

5. устно заявяване;

(2) Приемането, регистрирането, разпределението и предаването на входящите документи, се извършва на гише "Административно обслужване" по реда, утвърден с тези правила;

(3) Гражданите, нуждаещи се от извършване на административна услуга, контактуват само със служителя на гишето от ЗАО в РЗИ- Бургас;

(4) Всички документи, необходими за извършване на съответната административна услуга (искания/ заявления, както сигнали, жалби, предложения и др.), се подават на гишето и след тяхното регистриране на заявителя се предоставя входящ номер;

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

(6) ЗАО използва автоматизирана деловодна информационна система с активирана функция за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги;

(7) При приемането на новопостъпил документ, на първата страница от него се поставя щемпел, в който се вписват входящия номер и датата на получаването му, с което се образува служебна преписка. Преписката се регистрира в електронната система за регистрация и контрол на преписките;

(8) В електронната система за регистрация на служебните преписки се отразяват входящия номер на преписката, датата на образуването ѝ, вида на документа, темата на документа и съдържанието на поставената резолюция;

(9) При приемане на заявление за извършване на административна услуга служителят на гише "Административно обслужване" предоставя на гражданите за попълване необходимите формуляри, в зависимост от нейния вид. Служителят дава пояснения за попълването им, в случаите когато това се налага;

(10) При регистриране на входящи документи служителят на гишето 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;

(11) Подаването на документите се извършва от физически или юридически лица, или от упълномощени за това лица (след представяне на копие от нотариално заверено пълномощно);

(12) Исканията внесени устно се отразяват в протокол съгласно примерен образец / приложение № 1/;

(13) Документите се приемат във фронт офиса (намиращ се в партерния етаж на сградата на РЗИ- Бургас), след което според изискващата се услуга се разпределят на съответните специализирани административни звена.

(14) Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават на гишето в ЗАО в сградата на инспекцията, по електронен път, лицензиран пощенски оператор и факс. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за електронните административни услуги.

Чл. 7. (1) Получаването на документи лично от ЗАО при РЗИ- Бургас се оформя чрез посочване на име, фамилия и подпис на получателя, както и датата на получаване в специално създаден дневник;

(2) Получаването може да стане само от физическото или юридическото лице подало документа, или от упълномощен представител (след представяне на нотариално заверено пълномощно). Копие от пълномощното се добавя към архива на преписката.

(3) Индивидуалният административен акт може да бъде предоставен на гише или на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път, съгласно Наредбата за електронните административни услуги.

(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;

3. по друг начин, който дава гаранция за доставянето на пратката на заявителя.

РАЗДЕЛ II

РАБОТНО ВРЕМЕ НА ЗВЕНОТО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 8. (1) Работното време на Звеното за административно обслужване при РЗИ- Бургас е от понеделник до петък от 8.30 ч. до 17.00 ч. без прекъсване;

(2) В случаите, когато в служебното помещение има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на ЗАО продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време;

(3) Прекъсването за обедна почивка на служителите от ЗАО се извършва последователно от 12,00 ч. до 12,30 ч. и от 12,30 ч. до 13,00 часа, с цел осигуряване непрекъсваем режим на работа с потребителите в рамките на обявеното работно време;

(4) Служителят, изпълняващ функциите на „Човешки ресурси” в РЗИ- Бургас следи за работното време на ЗАО, междудневните и междуседмичните почивки да са съобразени с изискванията на Закона за държавния служител и Кодекса на труда.

(5) Работното време в структурите по чл. 4, ал. 2 се определя в отделна заповед на Директора на РЗИ-Бургас и е в съответствие със специфичния характер на работа на двете структури, при съобразяване с профила на потребителите на административни услуги;

РАЗДЕЛ III

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ АДМИНИСТРАТИВНИТЕ ОРГАНИ ПРИ КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.9. РЗИ-Бургас осигурява служебно всички издавани от инспекцията документи, необходими за предоставяна от тях административна услуга без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни събирани или създадени в администрацията, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

Чл. 10. РЗИ-Бургас осигурява по служебен път документи, необходими на потребителя на административна услуга от други администрации / първичния администратор на данните/, когато това е предвидено в нормативен акт, освен в случаите на обективна невъзможност.

Чл.11. Когато се предвижда в закон, инспекцията е длъжна служебно да събира информация, документи и данни от други администрации / първичния администратор на данните/.

Чл.12. (1) Искане, което се отнася за комплексно административно обслужване, може да бъде подадено до компетентния орган и до всеки административен орган, който участва в него.

(2) Подаването на заявление за комплексно административно обслужване, до компетентния орган се извършва по реда на АПК.

(3) Компетентният орган:

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

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

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

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

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

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

(3) Заявяването на услугата пред административен орган, който участва в комплексното административно обслужване, се извършва със заявление съгласно примерен образец (приложение № 2).

(4) Административният орган по ал. 3:

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

2. изготвя информацията и доказателствените средства от неговата компетентност, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган в сроковете за извършване на заявената административна услуга;

3. изпраща преписката до компетентния орган, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт.

(5) В заявлението се посочват:

1. наименованието на административната услуга и органът, който е компетентен да издаде административния акт;

2. информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от страна на органа по ал. 3;

3. начинът, по който да бъде получен индивидуалният административен акт;

(6) При подаване на заявлението заявителят заплаща съответната такса, ако такава се изисква за осигуряване на информацията и доказателствените средства.

(7) Към заявлението се прилагат:

1. попълнено заявление за съответната услуга до компетентния орган по утвърден от него образец;

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

3. документ за платена такса, ако такава се изисква.

РАЗДЕЛ IV

ИНФОРМАЦИЯ ЗА УСЛУГИТЕ

Чл.13. (1) Информация за видовете извършвани административни услуги, реда и организацията за предоставянето им се осигурява от РЗИ-Бургас и съдейства на потребителите съгласно изискванията на чл. 28 от АПК.

(2) Информацията за административното обслужване се получава от:

1. деловодството, телефон: 056 807 104 и 056 807 105;
2. информационно табло;
3. интернет страницата на РЗИ-Бургас: www.rzi-burgas.com;

4. в приемните дни на ръководителите на административната структура и на административните звена на РЗИ-Бургас

(3) В информацията за административното обслужване не се използват абривиатури, съкращения и препратки;

(4) 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.

Чл. 14. (1) Административното обслужване се извършва в съответствие с изискванията на Министерски съвет- Дирекция „Държавна администрация” и с дейностите, и функциите на РЗИ регламентирани в нормативните актове;

(2) Административната услуга се извършва в законоустановения срок от съответното звено на РЗИ-Бургас, 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 от звеното за административно обслужване дават информация на гражданите за движението на преписките;

(5) Административното обслужване завършва с изготвяне на искания документ или с мотивиран отказ, който в указания срок се съобщава и предоставя на потребителя;

(6) Работата с предложения и сигнали в РЗИ- Бургас се извършва в съответствие с разпоредбите на Глава VIII, дял втори от Административнопроцесуалния кодекс, подзаконови нормативни актове и вътрешните административни документи, свързани с предложенията и сигналите.

Чл.15. Разглеждането на постъпилите заявления се извършва съгласно сроковете, определени в АПК. Удължаването на срока е допустимо само в предвидените от закона случаи.

Чл. 16. 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.

Чл.17. (1) Заплащането на административните услуги се извършва в касата на РЗИ-Бургас или по банков път, по сметка на РЗИ –Бургас, Банка ДСК „ФЦ „Братя Миладинови”, IBAN: BG 82STSA93003100600801; BIG: STSABGSF ; Булстат: 176 032 788.

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

(3) Възможността за извършване на картови плащания задължително се посочва в информацията за всяка една от предоставяните услуги, както и с поставяне на подходящи съобщения и указателни табели в звеното за административно обслужване и на интернет страница на РЗИ-Бургас.

ГЛАВА ТРЕТА

УПРАВЛЕНИЕ И КОНТРОЛ НА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.18. (1) Административното обслужване в РЗИ- Бургас се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване;

1. при изпълнение на служебните си задължения всеки служител в инспекцията носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи;

2. служителите от РЗИ-Бургас се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;

3. срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща, е до 7 дни;

4. в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - до 14 дни;

5. времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на звеното за административно обслужване е не повече от 20 мин.;

(2) С оглед на функционалната си специфика РЗИ- Бургас прилага и собствени стандарти за качество на административното обслужване.

Чл.19. (1) Директорът на РЗИ- Бургас утвърждава Харта на клиента, която се публикува на интернет страницата на РЗИ, в брошури, други печатни материали и се обявява и по друг подходящ начин;

(2) Хартата на клиента включва:

1. общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване;

2. описание на процедурите за предоставяне на административните услуги;

3. образци на документи и формуляри;

4. начините за допитване до потребителите за подобряване и отчитане на работата по прилагането на стандартите и процедурите;

5. правата на потребителите и организацията на работата със сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване.

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

Чл.20. (1) Контролът по спазването на правилата за административно обслужване и утвърдените стандарти от служителите в Звеното за административно обслужване се осъществява от Главния секретар на РЗИ- Бургас;

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

(3) Всяко шестмесечие Главният секретар изготвя анализ на качеството на предоставяните от РЗИ- Бургас административни услуги с предложения за корекции и го представя на Директора на РЗИ до 15-то число на месеца, следващ отчетния период.

(4) При отсъствие на Главния секретар функциите му се изпълняват от директор на Дирекция АПФСО, като контрол върху дейността се осъществява от заместник – директора на РЗИ-Бургас.

Чл.21. (1) РЗИ-Бургас осигурява повишаване на професионалната квалификация на служителите за подобряване на административното обслужване;

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

Чл. 22. (1) РЗИ- Бургас отчита състоянието на административното обслужване веднъж годишно чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър.

(2) Директорът на РЗИ- Бургас определят 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.

ГЛАВА ЧЕТВЪРТА

МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл.23. РЗИ- Бургас 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.24. (1) РЗИ- Бургас се създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите;

(2) Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др.;

(3) Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети, кутии за мнения и коментари, създадената и обявена процедура за работа с предложения и сигнали, телефон, интернет, дискусии, социологически проучвания и др.;

(4) Средствата за осъществяване на обратна връзка се използват и за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги;

(5) Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва периодично, но не по- малко от веднъж годишно;

(6) Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъждат и консултират с представители на потребителите на административни услуги и се публикуват на интернет-страницата на РЗИ-Бургас;

(7) В резултат на получената, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях чрез интернет-страницата на РЗИ-Бургас.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Вътрешните правила се утвърждават на основание чл.1, ал.2 от Наредба за административно обслужване от Главния секретар на РЗИ или по реда на чл.20, ал. 4 от настоящите правила.

§2. Утвърдените Вътрешните правила се въвеждат в действие със Заповед № РД 15-485/01.11.2017 г. на Директора на РЗИ-Бургас.