МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО
РЗИ - Шумен
Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ - Шумен

Утвърждавам ,

Д-р Илияна Лозанова
Главен секретар на РЗИ - Шумен
Дата: 05.06.2023 г.

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РЗИ - ШУМЕН

Запознати:

Име	Длъжност	Дата	Подпис
Д-р Илияна Лозанова	Главен секретар		
Селиме Хамди	Директор дирекция АПФСО		
Д-р Веселина Железова	Директор дирекция МД		
Д-р Йовка Костова	Директор дирекция ОЗ		
Д-р Димитричка Радева	Началник отдел ПЕК, дирекция НЗБ		
Роза Кирилова	Главен юрисконсулт		
Пенка Веселинова	Главен специалист ЧР		

Разработил и отговорен за актуалното състояние на документа: Селиме Хамди – директор на дирекция „АПФСО”

Шумен, м. 05.2023 г

ГЛАВА ПЪРВА

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Раздел I

ОБХВАТ

Чл.1. (1) С тези вътрешни правила се уреждат функциите, дейността, задачите и организацията на административното обслужване в РЗИ - Шумен, наричана инспекцията и взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия, извършването на периодичен анализ за необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови плащания, внедряването и прилагането на различни начини за плащане, информирането и насърчаването на потребителите за използването им и за извършването на контрол на тези дейности.

(2) Правилата определят конкретните задължения на ръководителите на административни звена и служителите на инспекцията, произтичащи от техните трудови и служебни правоотношения.

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

Чл. 2. Настоящите правила имат за цел:

1. да се улеснят гражданите при получаване на информация относно видовете административни услуги, извършвани в РЗИ – Шумен;

2. да се спести времето на гражданите, като приемането, регистрирането, координирането и следенето на работата по преписките се извършва вътрешно между самите служители, без участието на гражданите;

3. да се улесни и ускори извършването на различни видове справки, като цялата информация, свързана с услугата, е синтезирана на едно място;

4. да се повиши качеството и ефективността на работата на администрацията.

Чл. 3. Вътрешните правила за реда и организацията на административното обслужване в РЗИ - Шумен, кореспондират и взаимно се допълват с Вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител и с Хартата на клиента.

Чл. 4. „Административно обслужване" е всяка дейност в инспекцията по извършване на административни услуги, както и дейностите относно получените жалби, сигнали и предложения.

Раздел II

Принципи на административното обслужване

Чл. 5. (1) Административното обслужване в РЗИ - Шумен се осъществява при спазване на принципите:

1. равнопоставено отношение към всички потребители;

2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;

3. създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;

4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;

5. периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;

6. осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги;

7. служебно събиране на информация и доказателствени средства;

8. осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

(2) Служителите на РЗИ - Шумен са длъжни да извършват административното обслужване законосъобразно, своевременно (при спазване на сроковете предвидени в Административнопроцесуалния кодекс, Закона за администрацията и другите нормативни документи), точно, добросъвестно и безпристрастно, като предоставят изчерпателно и компетентно необходимата информация, с оглед опазването на законните права и интереси на физическите и юридическите лица.

ГЛАВА ВТОРА

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I

Център за административно обслужване

Чл. 6. Регионална здравна инспекция - Шумен 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. 7. (1) Административното обслужване се осъществяват от Център за административно обслужване (ЦАО), в който се включват служители от дирекция АПФСО, чиито длъжностни характеристики включват обвързани компетентности и задължения във връзка с административното обслужване.

(2) Функционирането на ЦАО се осигурява от звеното за административно обслужване.

(3) При необходимост от специални знания и умения, изрично упоменати в нормативни актове и процедури, в състава на звеното за административно обслужване се включва и специалист от съответната дирекция на специализираната администрация.

Чл. 8. (1) Работното време на звеното за административно обслужване е от понеделник до петък от 8.30 до 17.00 часа без прекъсване.

(2) На служителите в звеното за административно обслужване се осигурява плаваща

обедна почивка от 30 мин., така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите.

(3) Прекъсването за обедна почивка на служителите от ЦАО се извършва последователно от 12,00 ч. до 12,30 ч. за единия и от 12,30 ч. до 13,00 часа за другия служител по график, определен със заповед на директора на РЗИ.

(4) В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги след 17.00 часа, работата на центъра чрез звеното за административни услуги, продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

(5) Поставени са указателни табели за местонахождението на Центъра за административно обслужване в РЗИ - Шумен и указателни табели и табло за предоставяне на информация на потребителите в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване.

(6) Предвид техническата невъзможност за осигуряване на удобен и лесен достъп за хора с увреждания, възрастни хора. хора с намалена подвижност и/или със затруднения в предвижването, родители или придружители на малки деца с детски колички до и в Центъра за административно обслужване на входа на инспекцията е монтирано устройство за връзка със служителите от ЦАО.

(7) В служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, са осигурени места за сядане за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

(8) В служебните помещения е осигурено 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.

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

Чл. 9. Длъжностните характеристики на служителите от звеното за административно обслужване включват обвързани компетентности и задължения във връзка с административното обслужване.

Чл. 10. (1) Всички постъпили заявления за извършване на административни услуги, предоставяни от РЗИ - Шумен; жалби и протести, както и предложения и сигнали се подават чрез ЦАО.

(2) Действията по ал.1, се извършват съобразно разработени процедури, правила и инструкции, в зависимост от тяхната специфика, съставляващи неразделна част от настоящите Вътрешни правила.

(3) Заявленията/исканията, сигналите и предложенията, жалбите по повод осъществяване на административно 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. 11. Звеното за административно обслужване чрез ЦАО изпълнява следните функции:

1. предоставя информация на 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 администрация, 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, 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 по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване 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 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 с приемните за предложения и сигнали, когато са създадени такива, както и 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 в случаите на осигурена възможност за картови плащания;

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. 12 Служителите от звеното за административно обслужване могат да изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите структурни звена, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

Чл. 13. Изисквания към служителите в звеното за административно обслужване:

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 спазването на основните нормативни актове и вътрешно-административните документи, свързани с организацията на работа и деловодната дейност, което е важен елемент в работата и задължение на служителите в звеното за административно обслужване;

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

6. професионализъм, като не проявяват субективно отношение и спазват принципите на равнопоставеност.

Раздел II

Основни изисквания към ръководителите и служителите във връзка с административното обслужване

Чл. 14. (1) За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите от звеното за административно обслужване, ръководителите и служителите в структурните звена в РЗИ - Шумен се задължават:

1. да подават в тридневен срок всички промени за актуализация на информационния масив на главния секретар на РЗИ - Шумен за организиране на процеса по обслужване, за актуализиране на информационните материали и публикуване на интернет страницата на инспекцията;

2. да подпомагат служителите от звеното за административно обслужване с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите;

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

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

2. след приключване на задачата, да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно ЗДАФ и вътрешните правила на инспекцията.

3. 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;

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

5. да предават документите за експедиция в деловодството с точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя/ наименование на учреждението) и с входящия номер на преписката, на която се отговаря.

(3) Ръководителите са длъжни:

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

2. при необходимост да провеждат обучение на служителите, имащи задължения за предоставяне на съответните услуги;

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

Раздел III

Служебно начало

Чл. 15. При осъществяване на административно обслужване, РЗИ - Шумен служебно осигурява всички издавани от нея документи, необходими й при предоставянето на определени административни услуги.

Чл. 16. РЗИ - Шумен осигурява по служебен път документи, необходими на потребителя на административната услуга от други администрации, освен в случаите на обективна невъзможност.

Чл. 17. Когато в нормативен акт са въведени изисквания, свързани със съдимостта на физическо лице, необходимите данни за българските граждани се установяват служебно от РЗИ.

Чл. 18. (1) При осъществяване на административно обслужване в РЗИ - Шумен, служителите спазват принципа на служебното начало, като изискват информация от структурните си звена и осигуряват необходимото съгласуване.

(2) Когато в изпълнение на административната услуга са ангажирани две или повече структурни звена в РЗИ - Шумен, заявителят подава едно искане в звеното за административно обслужване. Служителите от звеното 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 другите въпроси, свързани с издаването на актовете във връзка с административното обслужване, са в съответствие с в дял втори на АПК.

(4) Взаимодействието на звената 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

Комплексно административно обслужване

Чл. 19. (1) РЗИ - Шумен извършва комплексно административно обслужване и осигурява по служебен път документи, които са необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, при техническа възможност за това и със съдействието на съответните институции и организации, когато това не противоречи на законодателството в Република България.

(2) Комплексното обслужване се осъществява чрез координация на отговорностите и задълженията на служителите от звеното за административно обслужване и служителите от съответното структурно звено, отговорни за изпълнение на съответната услуга. Непосредствена отговорност за изпълнение на междуведомственото обслужване носи служителя, до когото е резолирана преписката.

Чл. 20. (1) Исканията/заявления за предоставянето на комплексна административна услуга осъществявана от РЗИ - Шумен и приложенията към тях, могат да се подават до компетентния орган - РЗИ - Шумен, на място чрез ЦАО, по електронен път или 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. Исканията/заявления могат да бъдат подадени и до всеки административен орган, участващ в комплексно административно обслужване.

(2) При подаване на заявление, компетентния орган - РЗИ - Шумен, чрез отговорните служители:

1. не изисква предоставяне на информация или документи, които са налични при тях или при друг орган, а ги осигуряват служебно за нуждите на съответното производство;

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

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

4. издава или отказва издаването на административния акт с мотивирано решение, което изпраща на заявителя по начина съгласно чл. 24, ал. 6 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. 24, ал. 6 от настоящите правила.

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

Чл. 21. (1) Заявяването на комплексна административна услуга пред административния орган, който участва в комплексно административно обслужване, се извършва със заявление по образец (приложение № 2), в което се посочват:

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

2. информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от РЗИ;

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

(2) При подаване на заявлението по ал. 1 заявителят заплаща на РЗИ съответната такса, ако такава се изисква за осъществяване на административната услуга.

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

1. попълнено заявление за съответната услуга до РЗИ - Шумен по утвърден образец;

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

3. документ за платена такса, ако такава се изисква, освен ако плащането не е направено по електронен път.

(4) По искане на административния орган, РЗИ - Шумен 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) Срокът за произнасяне от компетентния орган започва да тече от датата на получаване на преписката от административния орган, който участва в производството.

(6) Административният орган, участник в комплексното административно обслужване:

1. образува производство, като изготвя информацията и доказателствените средства от неговата компетентност, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган РЗИ - Шумен, в сроковете за извършване на заявената административна услуга;

2. изпраща преписката до РЗИ - Шумен, като я информира за посочения от заявителя, начин за получаване на индивидуалния административен акт, като пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на административния орган по чл. 20, ал. 1 от настоящите правила.

Раздел V

Информация за услугите

Чл. 22 (1) Информация за видовете административни услуги и реда и начина за тяхното предоставяне, потребителите могат да намерят:

1. на информационното табло в звеното за административно обслужване, с адрес: гр. Шумен, пл. „Освобождение” №1;

2. на интернет страницата на адрес: www.rzi-shumen.egov.bg;

3. Хартата на клиента;

4. на интернет страницата на Административния регистър.

(2) Информацията по ал.1 следва да бъде:

1. общодостъпна, точна, ясна, достоверна, систематизирана и разбираема;

2. без абревиатури, съкращения и препратки.

(3) РЗИ – Шумен информира потребителите на административни услуги, за създадената възможност за извършване на картови плащания, чрез ПОС терминално устройство, инсталирано на касата на РЗИ, с поставяне на подходящи съобщения на интернет страницата, както и указателни табели на гишето за административно обслужване.

Чл. 23. (1) На интернет страницата на РЗИ – Шумен 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.

(2) Информацията по ал. 1 се подготвя от съответните началник отдели/директори на дирекции и се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпването на всяка промяна в обстоятелствата.

(3) Директорът на дирекция „АПФСО“, определен със заповед на директора на РЗИ, заявява за вписване по електронен път чрез ИИСДА в Регистъра на услугите, предоставяните от РЗИ – Шумен административни услуги, настъпилите промени в тях или заличаването им, при спазване сроковете в Наредбата за административния регистър.

Чл. 24. (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 – Шумен, 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 - Шумен се извършва в съответствие с разпоредбите на Глава VIII, дял втори от АПК, законовите и подзаконови нормативни актове, и вътрешно административните актове, свързани с предложенията и сигналите.

Чл. 25. Разглеждането на постъпилите заявления се извършва съгласно сроковете, определени в АПК. Удължаването на срока е допустимо само в предвидените от закона случаи.

Чл. 26. Когато поисканата административна услуга не е от компетентност на РЗИ – Шумен, заявлението и приложените към него документи се препращат на компетентния орган, като за това се уведомява заявителя.

Чл. 27. Заплащането на административните услуги се извършва:

1. по банков път, по обявената банкова сметка на РЗИ – Шумен;
2. в брой на касата на РЗИ – Шумен;
3. с банкова карта чрез ПОС терминално устройство на касата на РЗИ – Шумен.

Раздел VI

Предоставяне на административни услуги в Центъра за административно обслужване

Чл. 28. (1) Предоставянето на административна услуга в РЗИ - Шумен се прави след подаването на заявление/искане от потребителя на услугата в Центъра за административно обслужване на РЗИ – Шумен на адрес: гр. Шумен, пл. „Освобождение“ №1.

(2) Приемане на заявление-декларация за освидетелстване от ТЕЛК се извършва в РКМЕ, която се намира в двора на „МБАЛ- Шумен” АД, ул. „Васил Априлов” №63.

(3) Искането за получаване на административна услуга може да бъде направено устно, в писмена форма или по електронен път по смисъла на Закона за електронните съобщения, лично или чрез упълномощен представител на заинтересуваното лице или чрез лицензиран пощенски оператор.

(4) В случаите когато заявителят на административна услуга желае да подаде искането устно служител от звеното за административно обслужване изготвя протокол за устно заявена административна услуга по утвърден образец (приложение № 1), който се подписва от него и от заявителя. Протоколът се регистрира в деловодната система и входящият му номер се предоставя на заявителя.

(5) Протоколът за устно заявена административна услуга съдържа информация, съгласно реквизитите на бланката за съответната административна услуга. Предоставени от заявителя документи и материали

(6) Административният орган приема устни искания в рамките на времето за работа с посетители, а писмени искания - в рамките на работното си време. Исканията, подадени по пощата, по електронна поща или факс преди изтичане на даден срок, макар и извън работното време на органа, се смятат подадени в срок. В последния случай сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден.

(7) Заплащането на такси, за административни услуги, за което това е нормативно предвидено се извършва по един от следните начини:

- на ПОС терминал в звеното за административно обслужване на РЗИ – Шумен – гр. Шумен, , ет. 1, ст. 7;

- по банков път - Банка ОББ - клон Шумен; IBAN: BG46 UBBS 80023110735110 BIC: UBBSBGSF

- каса в стая 7, ет. 1, пл. Освобождение № 1.

(8) С искането заявителят изрично посочва начина на получаване на документа (индивидуалният административен акт) - на място, където е заявен, на посочения 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.

(9) 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.

Чл. 29. (1) При приемане на заявление за извършване на административна услуга служителят от звеното за административно обслужване:

1. Предоставя на гражданите необходимите за попълване формуляри в зависимост от исканата услуга и дава указания за попълването им, ако това се налага.

2. Проверява дали към заявлението са приложени всички документи, описани в него, които се изискват за извършването на съответната административна услуга

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

(2) Постъпващи документи са тези:

1. Получени чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: гр. Шумен -9700, пл. Освобождение 1 в оригинал;

2. Получени по електронен път на електронните пощи на РЗИ - Шумен: rzi-shumen@mh.government.bg; office@rzi-shumen.net;

3. Получени чрез системата за сигурно електронно връчване на адрес: https://edelivery.egov.bg/Account/Login?returnUrl=%2FProfile

4. Получени по факс 054/800727;

5. Подадени „на ръка“ лично или чрез упълномощено лице в гишето за административно обслужване.

6. Чрез Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги - централизирана платформа за предоставяне на услуги от администрациите, поддържана от Министерство на електронното управление (МЕУ):

https://rzi-shumen.egov.bg/wps/portal/rzi.shumen/administrative-services/e-services

Чл. 30. (1) В Центъра за административно обслужване е внедрена автоматизирана информационна система (АИС) Eventis R7 с активирана функция за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

(2) Всички постъпващи документи в РЗИ се регистрират в АИС посредством регистрационни индекси, утвърдени със заповед на министъра на здравеопазването, по реда на Вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в РЗИ – Шумен.

(3) При регистрацията се извършва проверка за наличието на посочените в тях материали и се образува служебна преписка.

(4) Насочването на служебните преписки се извършва по електронен път в средата на АИС при спазване на Вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в РЗИ – Шумен.

Чл. 31. (1) След издаване на искания документ от компетентния орган, той се предава на служителя от звеното за административно обслужване.

(2) Ако заявителят е поискал документа да му бъде изпратен по пощата или с електронна поща, в случай че това не противоречи на закона и при получаването не се изисква подпис на заявителя или упълномощено от него лице, служителят от фронт-офиса го изпраща незабавно след като го е получил.

Чл. 32. (1) Готовите документи се получават от ЦАО по начина, посочен от заявителя съгласно чл. 28, ал. 8 от настоящите правила.

(2) Сертификатите за съответствие и протоколите с резултати от извършените изпитвания и измервания от отдел „Лабораторни изследвания“ към дирекция „ОЗ“ се получават от приемно гише в отдела, което е в съответствие с изискванията на ИА-БСА.

Чл. 33. (1) Служителите от съответните дирекции, които извършват административните услуги, изготвят формулярите с приложенията към тях, които се подават от заявителите, желаещи да ползват съответната административна услуга.

(2) Процедури за предоставяне на всяка административна услуга, включващи редът и сроковете за извършване на административните услуги, реда и сроковете за отстраняване на недостатъци в документите, препращането на компетентен орган както и другите въпроси, свързани с издаването на актове във връзка с административното обслужване са утвърдени със заповед на директора на РЗИ - Шумен и са общодостъпни.

(3) При промяна на изискванията, уредена нормативно, Главния секретар, е длъжен незабавно да предостави на служителя от звеното за административно обслужване актуализирана информация с приложени към нея стандартни процедури, образци на заявления и формуляри.

Раздел VII

Правила за използване на логото и слогана на държавната администрация в РЗИ - Шумен

Чл. 34. (1) „Лого на държавната администрация” е графичен знак, който символизира държавната администрация.

(2) „Слоган на държавната администрация” е послание на държавната администрация към обществеността.

Чл. 35. Логото и слоганът на държавната администрация се използва от РЗИ - Шумен и се поставят на:

1. отличителните знаци на служителите, съдържащи снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи;

2. указателната табела на входа на сградата;

3. неофициалната кореспонденция – писмени отговори на жалби, сигнали, запитвания, предложения и др.; поздравителни адреси и други;

4. папките, рекламните и протоколни материали, свързани със срещи с неправителствени организации на гражданите и бизнеса, гражданското общество, потребителите и обществените посредници по повод на административното обслужване;

5. интернет страницата на инспекцията;

6. кутиите за сигнали, мнения и предложения;

7. информационните материали, свързани с Хартата на клиента.

ГЛАВА ТРЕТА

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИ И ОРГАНИЗАЦИИ

Раздел I

Управление на качеството

Чл. 36. (1) (1) Административното обслужване в РЗИ – Шумен се осъществява при спазване на **Общи задължителни стандарти за качество на административното обслужване**, а именно:

1. Стандарт за единно наименование на Центъра за административно обслужване (ЦАО):

Мястото за предоставяне на административни услуги в РЗИ – Шумен е обозначено с наименованието „Център за административно обслужване“, което е отразено и във всички указателни табели, както и на интернет страницата на РЗИ – Шумен;

2. Стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и във служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване:

Служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване в РЗИ – Шумен, имат осигурени:

а) удобен и лесен достъп;

б) подходящи условия за възрастни хора. бременни жени, хора с увреждания, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца. в това число места за сядане, места за попълване и подаване на заявления/искания, получаване на документи и информация, места за плащане и други, които са съобразени с потребностите на съответните потребители, и са обозначени за тях;

в) достатъчно широки пространства за изчакване на реда с осигурена възможност: за сядане на потребителите на административни услуги, маса за попълване и

окомплектоване на заявления/искания;

г) 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;

д) възможност за ползване на тоалетна.

3. Стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване:

Поставени се указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване, при спазване на следните изисквания:

а) указателните табели са поставени на видими места и на подходящо разстояние съобразно предназначението им и местата, които обозначават;

б) указателните табели за местонахождението на ЦАО са поставени на входа на помещенията;

в) указателните табели съдържат логото и слогана на държавната администрация.

4. Стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване:

На интернет страницата на РЗИ – Шумен се поддържа актуална информация за достъпа до сградата със служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, като: карта с местонахождението.

6. 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.

6. 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 бадж, който съдържа данни за собствено и фамилно име и длъжността, която заема в РЗИ – Шумен.

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

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

8. Стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите:

Обслужването на потребителите се осъществява от обучени служители от РЗИ – Шумен, като се осигурява спазването на определени правила за комуникация, учтивост и търпение, оказване на приоритетно внимание на потребителите пред друга дейност. В присъствие на потребителите служителите от Центъра за административно обслужване не водят лични разговори и не консумират храни и/или напитки.

9. Стандарт за начина на предоставяне на информацията относно

административното обслужване, включително по телефона:

1. На интернет страницата на РЗИ – Шумен 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.

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

а) предоставяната на място, по телефона и по електронен път информация е идентична по съдържание;

б) информацията се представя по начин, който осигурява улеснено и бързо възприемане при съобразяване със специфичните потребности на отделните категории потребители;

в) обявяването на информацията е, както следва:

аа) информацията по чл. 16, ал. 1 от НАО - на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, се обявява на информационни табла, включващи и официалните табла за обявления, във физическа и/или електронна форма, като при предоставяни над 10 услуги обявяването на информацията може да бъде само в електронна форма, чрез поне един брой подходящо техническо оборудване с осигурен активен достъп на потребителите до него;

бб) информацията по чл. 16, ал. 1 се обявява с идентично съдържание и структура на място в ЦАО, на интернет страниците и в Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията.

3. Администрацията осигурява възможност за потребителите да получат информация за административното обслужване, включително информацията съгласно чл. 16, ал. 1, и да комуникират по телефона по въпроси от компетентността на ЦАО и създава възможност да бъдат обслужени по телефон в рамките на обявеното работно време.

10. Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер:

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

а) до 5 работни дни, ако запитванията са постъпили по пощата или по електронната поща;

б) веднага, или не по-късно от 20 минути, ако запитванията са устни, постъпили са на място, по телефон или чрез друг осигурен от администрацията онлайн комуникационен канал.

11. Стандарт за време за изчакване за обслужване:

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

12. Стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване:

При посещение на потребителя на място в служебните помещения, в които се

осъществява административно обслужване в РЗИ – Шумен, 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 две места (гишета);

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

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

Образците и/или формулярите, които се използват за заявяване на административно обслужване в РЗИ – Шумен, са изготвени при спазването на следните правила:

а) насоченост към лесно и опростено попълване от потребителите;

б) използване на шрифт с адекватен размер и подходяща форма;

в) осигурено достатъчно място за нанасяне на данни;

г) не предвижда и не изисква попълване от потребителите 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.

14. Стандарт за местоположение на Центъра за административно обслужване (ЦАО)

Лесен достъп до ЦАО с обществен транспорт - ЦАО на РЗИ – Шумен се разполага в сграда, намираща се на комуникативно място, в центъра на града, която е достъпна с обществен транспорт: автобусни линии с № 4, 6, 8, 9, 16 Спирка „Икономически техникум“

15. Стандарт за служители, изпълняващи функции по насочване на потребителите и оказващи съдействие и помощ при попълване на документи:

В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, присъства служител, който: насочва потребителите, предоставя им обща информация за обслужването и/или им оказва при необходимост помощ при попълване на заявления/искания.

(2) РЗИ – Шумен използва автоматизирана деловодна информационна система с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за осъществяване на административното обслужване

Чл. 37. (1) Директора на РЗИ – Шумен 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 се публикува в интернет страницата на РЗИ - Шумен на адрес: www.rzi-shumen.egov.bg и е на разположение в приемната на звеното за 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 се разработва при спазване на правила и насоки за разработването й, които са регламентирани в ръководство, одобрено с акт на Министерския съвет.

Чл. 38. (1) Контрол по изпълнение на задълженията на служителите в центъра за административно обслужване се осъществява от директор на дирекция АПФСО.

(2) Директорите на дирекции, предоставящи административни услуги са длъжни да контролират движението на документите и на изпълнението на услугите, и да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители.

Чл. 39. (1) Състоянието на административното обслужване се отчита ежегодно в Интегрираната информационна система на държавна администрация (ИИСДА).

(2) Директора на РЗИ - Шумен издава заповед, с която определя:

1. отговорните служители, които подават и обобщават информацията за ИИСДА;

2. отговорните служители, които попълват данните в ИИСДА;

3. отговорен служител, който публикува 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.

(4) Задълженията за попълване и публикуване на данните в ИИСДА се включват в длъжностните характеристики и в работните планове на определените по ал. 2 служители. Резултатите от изпълнението се отчитат при определяне на годишната оценка.

Раздел II

Изследване удовлетвореността на потребителите

Чл. 40. РЗИ - Щумен 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.

Чл. 41. (1) РЗИ - Шумен създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите.

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

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
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. 42. РЗИ – Шумен предоставя на гражданите и организациите следните видове средства за обратна връзка:

1. Вътрешни средства за обратна връзка:

- Пощенска кутия за подаване на мнения, предложения, полезна информация, оплаквания, похвали, намираща се в ЦАО на РЗИ-Шумен, ет. I ст. №3
- Анкетна карта за обратна връзка, която се намира в РЗИ-Шумен, ет. I ст. №3

2. Външни средства за обратна връзка:

- Форма за подаване на сигнали в интернет страницата на РЗИ - Шумен - на адрес: https://rzi-shumen.egov.bg/wps/portal/rzi.shumen/contacts/form.of.contact
- Електронна поща: office@rzi-shumen.net
- Електронна форма на Анкетна карта на адрес: - https://rzi-shumen.egov.bg/wps/portal/rzi.shumen/administrative-services/polls

Чл. 43. (1) В анкетното проучване се включат основни въпроси, които се използват за изследване на потребителско мнение, насочени към ключовите елементи на предоставените от РЗИ - Шумен услуги. Въпросите в анкетата покриват следните области:

- Достъпност на мястото за обслужване;
- Време за обслужване;
- Организация на процеса по обслужване;
- Отношение на служителите;
- Компетентност на служителите;
- Информация за услугата;
- Достъпност на услугата по различни канали;
- Цялостна удовлетвореност от обслужването и други.

(2) Анкетите в РЗИ - Шумен се попълват на място в Центъра за административно обслужване (ЦАО) и пускат в нарочно обозначена за това кутия в сградата на РЗИ - Шумен на адрес пл. „Освобождение" № 1 и РКМЕ, находяща се на адрес гр. Шумен, ул. „Васил Априлов" № 63. Анкети могат да се изпращат до потребителите по ел. поща.

(3) Информацията от попълнените по електронен път анкетни карти се отпечатва на хартиен носител от служител от Дирекция „АПФСО” и се пуска в кутията, находяща се в ЦАО.

(4) Кутиите с попълнените анкетни карти се отварят в началото на следващата календарна година:

- в сградата на РЗИ – Шумен – от главните специалисти в центъра за административно обслужване в присъствието на директора на дирекция „АПФСО“;

- В РКМЕ – от служителите в РКМЕ в присъствието на директорите на дирекции „АПФСО“ и „МД“.

(4) Служителите събират попълнените анкетни карти от урната, като се съставя протокол за броя на получените анкетни карти, след което ги предават за обработване на

директора на дирекция „АПФСО“.

(5) Всяка година, в срок до 1 април, директорът на дирекция „АПФСО“ изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната година, който се публикува на интернет страницата на инспекцията.

Чл. 44. (1) Консултациите със служителите е метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите, при който се използват основно възприятията и впечатленията на служителите на РЗИ - Шумен, които контактуват ежедневно с потребителите в хода на осъществяване на административното обслужване (служителите в Центъра за административно обслужване), както и възприятията и впечатленията на служителите от специализираната администрация (бек офиса).

(2) 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.

(3) 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 да се дискутира и обсъжда обратната връзка, дадена от потребителите.

(4) Срещите се провеждат всяко тримесечие и се отразяват в тримесечните отчети за изпълнение на дейността на инспекцията.

Чл. 45. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“ се извършва съгласно Методологията, разработена от Института по публична администрация.

Чл. 46. (1) Анализът на сигнали включва проучване на информация, свързана със:

1. злоупотреби с власт и корупция;
2. лошо управление на държавно имущество;
3. други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на длъжностни лица в РЗИ - Шумен, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

(2) Анализът на предложенията включва:

1. усъвършенстване на организацията на дейността на РЗИ - Шумен и/или
2. решаване на други въпроси в рамките на компетентността на РЗИ - Шумен.

Чл. 47. (1) Анализ на медийни публикации се извършва от главен експерт, изпълняващ задълженията на служител „връзки с обществеността“ чрез мониторинг на публикации в медии, с цел да се проучи нагласата на потребителите и тяхната удовлетвореност от административното обслужване в РЗИ - Шумен.

(2) При установяване на публикации с негативно съдържание и медийни публикации, засягащи качеството на административното обслужване, служителят по ал.1 незабавно уведомява ръководството на РЗИ - Шумен с цел предприемане на действия за подобрение.

Чл. 48. (1) Директорът на РЗИ - Шумен, Главния секретар и директорите на дирекции приемат предварително записали се граждани съгласно обявен предварително график и след записване.

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

Чл. 49. (1) Резултатите от обратната връзка от 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. Получената информация се докладва и анализира от директора на дирекция „АПФСО“ на директорски съвет.

(3) В резултат на получената и анализирана информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

(4) Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях чрез годишния доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите, който се публикува на интернет страницата на инспекцията в срок до 1 април.

Раздел III

Организация на дейността по постъпилите в РЗИ - Шумен жалби, сигнали и предложения

Чл. 50. (1) С този раздел се определят реда на регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващите в РЗИ - Шумен, наричана инспекцията, предложения, сигнали и жалби от граждани и организации.

(2) Предложения могат да се правят за усъвършенстване на организацията и дейността на РЗИ - Шумен 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. 51. (1) Предложенията и сигналите могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител по телефона на инспекцията 054/800203, факса на инспекцията 054/800727, по електронен път по смисъла на Закона за електронните съобщения на rzi-shumen@mh.government.bg; office@rzi-shumen.net; чрез лицензиран пощенски оператор, чрез поставена пощенска кутия, чрез on-line форма на интернет страницата в рубрика „Сигнали за нарушения".

(2) Писмените предложения, сигнали и жалби трябва да съдържат:

1. Трите имена на подателя;

2. Адрес за кореспонденция;

3. Електронна поща (ако има);

4. Телефон за контакт;

5. Институции, до които вече е подаден сигнала.

(3) Подадените предложения, сигнали и жалби се регистрират в Центъра за

административно обслужване във внедрена автоматизирана информационна система (АИС) Eventis R7 посредством регистрационни индекси, утвърдени със заповед на министъра на здравеопазването, по реда на Вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в РЗИ – Шумен.

(4) За подадените устно или по телефон предложения, сигнали и жалби се съставя **Протокол** (приложение 3) от длъжностното лице, което ги е приело и се постъпва по реда на ал. 3.

(5) Протоколът по предходната алинея трябва да съдържа:

1. лично, бащино и фамилно име на подателя, адрес и др. координати за връзка (телефон, факс, електронен адрес и т.н.)

2. в какво се изразява сигналът (оплакването)

3. час и дата на приемане

4. Име, длъжност и подпис на лицето, което го е приело, а в случай, че подателят е присъствал при съставянето му, то и неговия подпис.

(6) Протокол с реквизитите по ал. 5 се попълва и при подаден сигнал, предложения и жалби по електронната поща на инспекцията и административните звена (приложение 4). Протоколът се комплектова с екземпляр от сигнала по електронна поща.

(7) Сигнали, съдържащ твърдения за корупция, корупционна практика и/или конфликт на интереси се завеждат със съответния регистрационен индекс в АИС и се процедира по реда на Антикорупционните правила и процедури и Правилата за защита на лицата, подали сигнали за корупция, корупционна практика и/или конфликт на интереси.

(8) Не се разглеждат анонимни жалби, предложения и сигнали, както и сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от 2 години освен ако не е разпоредено друго.

(9) Директорът на инспекцията може да остави без отговор и да насочи с резолюция „Към архив"/„Към дело" получени жалби и предложения, които не изискват отговор или последващи действия от страна на РЗИ – Шумен.

(10) Заявления/искания, жалби, сигнали и предложения, съдържащи нецензурни изрази и немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на директора, администрацията на РЗИ - Шумен или други институции не се регистрират в деловодната система и не подлежат на последващо действие.

(11) Предложения и сигнали, подадени до РЗИ - Шумен, 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.

Чл. 52. (1) Директорът на РЗИ - Шумен или главният секретар на инспекцията насочва служебните преписки с резолюция до съответните ръководители на административните звена чрез АИС. Резолюцията съдържа указания, срок за изпълнение.

(2) 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.

(3) Регистрирането, движението и документооборота по сигнали, съдържащи твърдения за корупция, корупционни практики и/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 - Шумен.

(4) При особена правна сложност на случая, Директорът на РЗИ - Шумен със Заповед назначава комисия, в състава на която се включва и юрисконсулт.

(5) Когато предложението, сигналът или жалбата не са уважени, се съобщават съображенията за това.

(6) Предложения, сигнали и жалби, подадени по вече решен въпрос, не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.

(7) Предложенията, сигналите и жалбите, които не се разглеждат, се връщат на подателя, като се съобщава основанието за това**.**

Чл. 53. (1) Особени правила за разглеждане 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:

(2) Жалбата се насочва с резолюция до директора на дирекция „Медицински дейности", който организира своевременно извършването на проверка по жалбата или сигнала.

(3) Проверката се извършва в 7 – дневен срок от постъпването на жалбата или сигнала.

(4) При установяване на нарушения, свързани с изпълнението на медицинските стандарти и/или правата на пациентите, се уведомява Изпълнителна агенция „Медицински надзор".

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

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

(7) Главният юрисконсулт взема участие в изготвянето на отговора до жалбоподателя.

Чл. 54. **(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, срокът за вземане на решението може да бъде продължен от директора на РЗИ - Шумен до 6 месеца, за което се съобщава на подателя.

Чл. 55. (1) Решението по сигнала се взема най-късно в двумесечен срок от постъпването му.

(2) Когато особено важни причини налагат, срокът може да бъде продължен от директора на РЗИ - Шумен, но с не повече от един месец, за което се уведомява подателят.

Чл. 56. Когато исканията са незаконосъобразни или неоснователни, или не могат да бъдат удовлетворени по обективни причини, се посочват мотивите за това.

Чл. 57. (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 до РЗИ - Шумен 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. 58. **(1)** Решението се изготвя в толкова екземпляра, колкото са заинтересованите страни и един екземпляр, който остава в архива на съответната дирекция.

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

(3) Оставащият в дирекцията за съхранение екземпляр трябва да съдържа длъжността, името и подписа на изготвилия го служител, на ръководителя на съответното административно звено – за съгласувал и датата на изготвяне.

Чл. 59. (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 в РЗИ - Шумен .

(3) Главен специалист в дирекция АПФСО с функции по деловодство и архив води и поддържа регистър за получените и разследвани сигнали в РЗИ – Шумен, който съдържа:

1. Данни за лицето, подало сигнала;

2. Кратко описание на твърдението;

3. Място на извършване на нарушението;

4. Данни за извършената проверка;

5. Лица извършили проверката;

6. Резултат от проверката.

Чл. 60. 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

Извършване 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

Чл. 61. (1) РЗИ - Шумен насърчава използването на картови плащания с цел намаляване на административната тежест при предоставянето на административни услуги.

(2) РЗИ - Шумен осигурява възможност за плащане на административните услуги чрез ПОС терминал, който се намира в дирекция „АПФСО".

(3) Възможността за извършване на картови плащания чрез ПОС терминал се популяризира чрез:

1. Публикуване на информация на сайта на инспекцията;
2. Поставяне на информационни табели/брошури в администрацията;
3. Поместване на информация в заявленията за платените административни услуги с отметка за плащане и през ПОС терминал;
4. Информиране на потребителите на административни услуги, от служителите в звеното за административно обслужване за начините на плащане на заявените услуги, като приоритетно се насърчава използването на картовите плащания, като алтернатива на плащанията по банков път.

(4) На всеки 6 месеца РЗИ - Шумен извършва периодичен анализ на ефективността от прилагането на картови плащания.

(5) Анализът се изготвя от главния счетоводител, съгласува се с директор на дирекция АПФСО и с главния секретар и се предоставя на вниманието на директора на РЗИ.

(6) Анализът включва:

- информация за общия брой заявени административни услуги, за които се изисква плащане;
- брой постъпили запитвания от потребители по телефон, е-мейл, поща за начини за плащане – информацията се събира от звеното за административно обслужване и служители, работещи по изпълнението на административните услуги;
- информация за получените постъпления в бюджета на РЗИ – Шумен от административни услуги, по вид на плащания – в брой, по банка, чрез ПОС терминал;
- процентно съотношение на всеки един от отделните видове плащания спрямо общите постъпления от административни услуги за 6-месечния период;
- изводи от получените резултати;
- причинно-следствени заключения за получените резултати;
- предложения за последващи действия.

(7) При установена неефективност на картовите плащания в инспекцията, на база направени минимум два анализа, главният счетоводител, съгласувано с директор на дирекция „АПФСО" и главния секретар, изготвя докладна до директора на РЗИ за предприемане на действия за насърчаването на потребителите за използването на ПОС

терминала.

Раздел V

Взаимодействие с омбудсмана

Чл. 62. Взаимодействието между омбудсмана и администрацията на РЗИ – Шумен се осъществява в съответствие със Закона за омбудсмана, Правилника за организацията и дейността на омбудсмана и специална заповед на директора на РЗИ за регламентиране на взаимодействието с омбудсмана.

Чл. 63. Администрацията на РЗИ – Шумен 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. 64. При потребност администрацията на РЗИ – Шумен 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 VI

Контрол и санкции във връзка с административното обслужване

Чл. 65. (1) Контролът за спазване на задълженията, свързани с административното обслужване в РЗИ – Шумен, предвидени в Наредбата за административно обслужване, се осъществява от главния секретар и определени със заповед на директора на РЗИ – Шумен длъжностни лица.

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

(3) Наказателните постановления се издават от директора на РЗИ – Шумен.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. „Потребител на административна услуга" е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административно обслужване чрез заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт, сигнали, предложения, жалби и други и/или които осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

§ 2. „Запитвания от общ характер" са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.

§ 3. „Стандарт на административното обслужване" е утвърдено изискване за административното обслужване по различни показатели (времеви, качествени, количествени), което администрацията на РЗИ - Шумен се ангажира да спазва.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§.1. Настоящите Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ - Шумен се приемат на основание Наредбата за административното обслужване.

§.2. Вътрешните правила влизат в сила от 05.06.2023 г. и отменят утвърдените със заповед № РД-01-214/03.12.2020 г. Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ - Шумен

§.3. Указания по прилагането на вътрешните правила дава главния секретар на РЗИ - Шумен и главният юрисконсулт.

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

§.5. Контролът по изпълнението на вътрешните правила, както и даването на указания по прилагането на процедурите извършват главния секретар и директорите на дирекции в РЗИ - Шумен.

Приложение №1 към чл. 28, ал. 4

МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО
РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – ШУМЕН
гр. Шумен, пл. „Освобождение” № 1
ДИРЕКТОР: тел.: 054 800 722; Факс 054 800 727
E-mail: office@rzi-shumen.net; web site: http//www.rzi-shumen.net

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 .....,
електронен адрес.....,
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:..... (подпис) Заявител: ..... (подпис)

Приложение №2 към чл. 21, ал. 1

ДО
ДИРЕКТОРА НА
РЗИ - ШУМЕН

З А Я В Л Е Н И Е

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: ……. Подпис: ……
Гр. …….. (…….)

Приложение № 3 към чл. 51, ал. 4

МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО
РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ ШУМЕН

Вх.№ _____ / _____ г.

ПРОТОКОЛ
за регистриране на устни или по телефона подадени
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: .....

Приложение № 4 към чл. 51, ал. 6

МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО

РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ

ШУМЕН

П Р О Т О К О Л

за администрирането на сигнали, получени чрез електронната поща или специално обособения за целта раздел в интернет страницата на РЗИ Шумен

Днес,.....г. долуподписаният ……., на длъжност …….. установих получаването на сигнали чрез специално обособения за целта раздел в интернет страницата/електронна поща на РЗИ Шумен, както следва:

№	Име на лицето, подало сигнала	Кратко съдържание	Вх. № от дневника за регистриране на документи, получени по ел. поща

Посочените по-горе сигнали са заведени в Автоматизираната информационна система Eventis 7 на РЗИ Шумен в мое присъствие от ……... на длъжност ……, дирекция “АПФСО”.

Отговорно лице за администрирането на сигнали, получени чрез електронната поща или специално обособения за целта раздел в интернет страницата на РЗИ Шумен:

.....

Име, подпис

Получил .....бр. сигнали за придвижване по изискванията на Вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в РЗИ Шумен:

Дата ....

Име, подпис