



**МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО
РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ
ГАБРОВО**

Адрес: ул. „Райчо Каролев“ 2, тел. 840 604, факс: 840 602, e-mail: Gabrovo@rzi-gbr.org

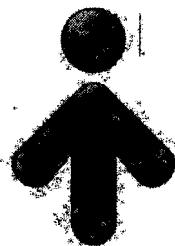
УТВЪРЖДАВАМ:

МАРИЕТА ПАПАЗОВА
ГЛАВЕН СЕКРЕТАР
01.08.2023 г.

(п) Заличен на основание
чл. 59, ал. 1 от ЗЗЛЗ във връзка с
ал. 4, ал. 1 от Регламент (ЕС) 2016/679

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

**ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
В РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ ГАБРОВО**



С ЛЮБЕ КЪМ ХОРАТА

Раздел I ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1.(1) С тези вътрешни правила се урежда организацията на административното обслужване и предоставянето на административни услуги в РЗИ Габрово, с цел улесняване на потребителите на административни услуги, гарантиране на тяхното качество, законосъобразност и достъпност.

(2) Настоящите правила регулират взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване, последователността на извършваните от и в тях действия, прилагане на различни начини на плащане.

Чл.2.Целта на настоящите правила е осигуряване на качествено административно обслужване при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс, Наредбата за административното обслужване, Хартата на клиента на РЗИ Габрово и Етичния кодекс на служителите в РЗИ Габрово.

Чл.3.(1) „Административно обслужване“ е всяка дейност по предоставяне на административни услуги от структурите на администрацията и от организации, предоставящи обществени услуги.

(2) „Комплексно административно обслужване“ е това обслужване, при което административната услуга се извършва от административни органи, от лица, осъществяващи публични функции, или от организации, предоставящи обществени услуги, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от извършващия административната услуга първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

Раздел II ПРИНЦИПИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.4.(1) Административното обслужване на физически и юридически лица е организирано при спазване на принципите, установени в Наредбата за административно обслужване, както следва:

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 и за осъществяване на административно обслужване;
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) РЗИ Габрово извършва административно обслужване като прилага и:

1. различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях.
2. любезно и отзивчиво отношение.
3. равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване.
4. координираност и взаимодействие с всички страни.
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.

Чл. 5. Служителите, които предоставят услуги на гражданите и юридическите лица в РЗИ Габрово:

1. се отнасят към всички клиенти равнопоставено, като ги обслужват любезно на достъпен и разбираем език.

2. осигуряват необходимата информация, като отговарят на запитвания и при необходимост насочват въпросите за разрешаване от компетентния орган.

3. подпомагат клиентите като разясняват изискванията, отговарят на запитвания и поддържат обратна връзка с тях.

4. работят съвместно със служителите от другите дирекции, други администрации и центрове за комплексно административно обслужване, когато е необходимо, като предоставят комплексни и качествени услуги на клиентите.

5. осъществяват директния контакт с клиентите и като „лице“ на администрацията носят отговорност за ефективната комуникация с потребителите на административни услуги.

6. Спазват стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване, включително по телефона

Чл.6.(1) Състоянието на административното обслужване се отчита веднъж годишно чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър.

(2) Директорът на РЗИ Габрово определя със заповед отговорните служители, които подават и обобщават информацията и попълват и публикуват данните в ИИСДА, в съответствие с изискванията на Наредбата за административното обслужване.

Раздел III

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ И ИНФОРМАЦИЯ ЗА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ

Чл.7.(1) РЗИ Габрово предоставя административно обслужване на гражданите/потребителите на едно място в едно служебно помещение, лесно за намиране и достъп.

(2) Дейността по административното обслужване на потребителите на административни услуги в РЗИ Габрово се осъществява от Център за административно обслужване (ЦАО), находящ се в гр. Габрово, ул. „Райчо Каролев“ № 2, първи етаж.

(3) Поставени са указателни табели за местонахождението на центъра за административно обслужване

(4) До Центъра за административно обслужване (ЦАО) е осигурен адаптиран достъп. В служебното помещение са осигурени столове, маса и пособия за попълване на документи, безплатен интернет, възможност за копиране, сканиране, принтиране.

(5) На потребителите на административни услуги са на разположение подробно разписани правила, процедури и образци за предоставяне на административното обслужване, с цел предоставяне на ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна информация.

(6) Помещението за преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по чл.26, ал.1, т.1 от Закона за достъп до обществена информация е определено със заповед на директора на РЗИ Габрово и се намира в административната сграда на РЗИ Габрово, ул. „Райчо Каролев“ № 2, ет.4, заседателна зала № 404

Чл.8.(1) Информация за предоставяните от РЗИ Габрово административни услуги, реда и организацията, по които обслужването се осъществява, сроковете и цените за всяка административна услуга, както и образци за предоставяне на административни услуги може да получите от:

1. служителите в Центъра за административно обслужване (ЦАО), находящ се в гр. Габрово, ул. „Райчо Каролев“ № 2, първи етаж
2. телефон-066/840604
3. интернет страницата на адрес: <https://rzi-gbr.org/>
4. регистър на услугите в Административния регистър на адрес : <https://iisda.government.bg/>
5. единния портал за достъп до електронни услуги на адрес : <https://egov.bg/>

(2) Информацията за административното обслужване, която се предоставя на клиентите е:

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

(3) Информацията върху указателните табели в административната сграда и върху отличителните знаци на служителите се представя както на български, така и на английски език.

Чл.9.(1) Центърът за административно обслужване (ЦАО) е част от общата администрация на РЗИ Габрово и е под прякото ръководство на директор на дирекция АПФСО.

(2) Съставът на центъра по ал. 1 се определя със заповед на директора на РЗИ - Габрово.

(3) Функциите му се осъществяват от служители от общата администрация, чиято длъжностна характеристика включва компетентности и задължения във връзка с административното обслужване.

Чл.10. (1) Структурата за административно обслужване на РЗИ Габрово включва:

1. фронт-офис - център за административно обслужване (ЦАО), чрез който потребителите на административни услуги контактуват с администрацията на РЗИ – Габрово.

2. бек-офис, включващ служители от специализираната администрация на РЗИ Габрово, които при необходимост осигуряват консултации и са компетентни относно извършването на услугата.

(2) Задълженията на служителите, осигуряващи дейността в центъра за административно обслужване (ЦАО), за действията по конкретните видове административни услуги са определени в утвърдени процедури за извършване на административни услуги.

(3) При изпълнение на служебните си задължения служителите от центъра за административно обслужване (ЦАО) са длъжни да:

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

2. отговарят 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. разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по предварително установен ред.

4. приемат искания/заявления за извършване на административни услуги; жалби и протести, сигнали и предложения.

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

6. проверяват пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване съгласно процедурите за извършване на административни услуги

7. предоставят информация за хода на работата по преписката.

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

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

10. осъществяват контакт 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. разясняват начина на плащане на заявената административна услуга, като насърчават плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС.

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

13. насърчават потребителите на административни услуги да изразяват мнения и препоръки относно качеството на предоставяните услуги.

14. насърчават потребителите за използване според възможностите им на различни комуникационни канали - посещение на място, поща и електронна поща, телефон и др.

15. спазват задължителните нормативни и вътрешни стандарти на обслужване. Изготвят периодични справки, отчети и анализи за извършените административни услуги.

(4) Комуникацията с потребителите при осъществяване на функциите на звеното от ЦАО при предоставянето на информация за административно обслужване и при осъществяването на административно обслужване се извършва писмено, включително по електронен път, и устно, както и по телефон.

(5) Комуникация на потребителите със служители от РЗИ Габрово се осъществява на електронен адрес и телефон:

gabrovo@rzi-gbr.org

телефон: 066 840604

(6) Обявеният телефон е стационарен и разговорите се таксуват на цената на един разговор, съгласно тарифния план на потребителя

(7) Комуникацията на потребителите със служителите от ЦАО се осъществява в съответствие с Наръчник за организация на административното обслужване по телефона, утвърден от Министерски съвет

(8) Комуникацията на потребителите със служителите от ЦАО по телефон се осъществява от общата и специализирана администрация на РЗИ Габрово

(9) Младши експерт и главен специалист от ЦАО отговарят на запитвания и въпроси от общ характер по предоставяните административни услуги по телефона

(10) В случай на въпрос, отправен по телефона до служителите на ЦАО изискващ конкретни знания, специфика и/или експертност по предоставянето на определена услуга, служителят от ЦАО насочва въпросите по компетентност до съответните звена на специализираната администрация – дирекция МД, дирекция ОЗ и дирекция НЗБ.

(11) По въпроси, изискващи конкретни знания, специфика и експертност отговарят инспектори/експерти, директори на дирекции МД, ОЗ и НЗБ

(12) При отсъствие служители от обща и специализирана администрация на запитванията по телефона отговарят техните заместници

(13) Главният секретар отговаря за координацията и осъществяването на пряка връзка между общата и специализирана администрация по повод отсъстващи служители и уведомяване на техните заместници.

(14) Служителят от ЦАО предоставя възможност на потребителя да избира дали връзката с експерт от специализираната администрация да бъде осъществена чрез

- предоставяне на друг телефонен номер и/или

- предоставяне на телефонен номер от потребителя, на който потребителят да бъде потърсен от компетентния служител от специализираната администрация

Чл.11. Служителите от центъра за административно обслужване (ЦАО) могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите звена в РЗИ Габрово, незабавно, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

Чл.12.(1) При изпълнение на служебните си задължения всеки служител в РЗИ Габрово носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността и центъра, към които принадлежи.

(2) Служителите в РЗИ Габрово се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори.

Чл.13.(1) Работното време на центъра за административно обслужване (ЦАО) за работа с граждани/потребители е от 8.30 ч. до 17.00 ч., без прекъсване. Служителите ползват задължителната си обедна почивка на ротационен принцип, от 12.00 ч. до 12.30 ч. и от 12.30 ч. до 13.00 ч., по график, определен от главния секретар на РЗИ Габрово, съгласно заповед на директора на РЗИ Габрово, като задължително осигуряват непрекъснатост на административното обслужване на ЦАО.

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

Раздел IV

ПРЕДОСТАВЯНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ЦЕНТЪРА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ (ЦАО)

Чл.14.(1) Предоставянето на административна услуга в РЗИ Габрово се прави след подаването на заявление по образец /съгласно вида на административната услуга/ от потребителя на услугата в центъра за административно обслужване (ЦАО) на РЗИ Габрово.

(2) Заявления за получаване на административна услуга може да бъде направено

1.устно в ЦАО,

2.в писмена форма в ЦАО или

3.чрез лицензиран пощенски оператор на адрес гр.Габрово 5300, ул.“Райчо Каролев“ №2

4.по електронен път чрез Система за сигурно електронно връчване или

5. на електронната поща на РЗИ Габрово – gabrovo@rzi-gbr.org

(3) Заявления, внесени устно, се отразяват в протокол, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило /Приложение 1/;

(4) РЗИ Габрово приема устни заявления и писмени заявления в рамките на работното време. Заявления, подадени по пощата или по електронна поща преди изтичане на даден срок, макар и извън работното време на органа, се смятат за подадени в срок. В последния случай, сроковете за вземане на решение от РЗИ Габрово по заявления, постъпили извън работното време, започват да се броят от следващия работен ден;

(5) При подаване на заявления, заявителят следва изрично да посочи начина на получаване на документа - лично, чрез лицензиран пощенски оператор или под формата на електронен документ.

Чл.15. При приемане на заявление за извършване на административна услуга служителят, обслужващ центъра за административно обслужване (ЦАО):

(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, които се изискват за извършването на съответната административна услуга, в т.ч. и документ за платена такса, ако такава е определена;

(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. При подаване на неокомплектована в цялост преписка, служителят отразява тази информация върху заявлението, като посочва кой от документите не е предоставен.

(4) При подаване на заявлението, заявителят заплаща на Регионална здравна инспекция Габрово съответната такса за административна услуга. **Заплащането** на такса се извършва

1. чрез ПОС терминално устройство в Центъра за административно обслужване (ЦАО) в РЗИ Габрово,

2. По банков път на нашата сметка:

Банка ОББ АД

BIG UBBSBGSF

IBAN BG50 UBBS 8002 3110 7327 10

3. Чрез Единна входна точка за електронни плащания към доставчици на електронни административни услуги: <https://pay.egov.bg/>

Чл.16. При приемането на новопостъпил документ се поставя щемпел с входящ номер и дата на получаване, с което се образува служебна преписка и подаденият документ се завежда в система за управление на документооборота и работния поток Eventis R7, като на заявителя се предоставя входящ номер.

Чл.17. Заведените документи след резолюция на директора на РЗИ Габрово се предават на съответното длъжностно лице за извършване на административната услуга, съгласно утвърдените процедури за извършване на административни услуги

Чл.18.(1) Директорът на РЗИ Габрово подписва издадените документи по съответната административна процедура и ги предава на служителите от центъра за административно обслужване (ЦАО).

(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 ЦАО го изпраща незабавно след като го е получил.

Чл.19. Индивидуалният административен акт може да бъде **получен:**

- в ЦАО в РЗИ Габрово;

- на посочен точен адрес в Република България или чужбина, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор;

- по електронен път, съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(3) Таксата за изпращане на индивидуален административен акт чрез лицензиран пощенски оператор е за сметка на заявителя и се заплаща при доставяне на пратката.

Чл.20.(1) Служителите от бек-офиса на РЗИ Габрово, които извършват административните услуги, изготвят документите с приложенията към тях, изискани от заявителите на съответната административна услуга.

(2) Стандартните процедури за извършване на всяка административна или вътрешна административна услуга, включващи задължителната информация, съгласно Наредбата за административното обслужване като реда и сроковете за извършването ѝ, реда и сроковете за отстраняване на недостатъци в документите, препращането на компетентен орган и други свързани с издаването на актове във връзка с административното обслужване са общодостъпни в ЦАО, на интернет страницата на РЗИ Габрово и в Административния регистър.

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

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

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

РАЗДЕЛ V

ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл.21.(1) Процесът на предоставяне на електронни административни услуги започва с влизането на заявителя на е-услуга в Единния портал за достъп до електронни административни услуги /ЕПЕАУ/, администриран от Министерство на електронното управление /МЕУ/ на адрес <https://egov.bg/>

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

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

Чл. 22. Връчване на формата-заявление на РЗИ Габрово:

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

(2) Документите се считат за връчени, когато постъпят в информационната система на РЗИ Габрово. Преписката се регистрира в журналилен файл на системата.

Чл. 23. Процес на обработка в РЗИ Габрово :

(1) Главен специалист или младши експерт в дирекция АПФСО регистрира документите, свързани със заявената услуга в деловодната система Eventis R7. Задължително след регистрацията главен специалист в дирекция АПФСО връща входящия регистрационен номер на заявената услуга, който се изпраща към профила на заявителя в системата Е-връчване.

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

Чл. 24. Заплащане на електронната административна услуга :

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

(2) Информацията за наредено плащане по заявената услуга от страна на заявителя, автоматизирано постъпва в системата на доставчика (банковата сметка

на РЗИ) или се обработва от оторизиран служител. Главен специалист или младши експерт следва на определен интервал от време да проверява за извършено плащане по услугата в системата е-Плащане.

Чл. 25. Резултатът от услугата се предоставя по указания от заявителя канал за доставка, включително и чрез връчване в профила на заявителя в система е-Връчване. В резултата от услугата задължително присъства и уникалният номер на формата-заявление.

РАЗДЕЛ VI

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

Чл.26. Правилата в този раздел уреждат възможностите за достъп до регистри /справки/ полета в Средата за междурегистров обмен и получаването по електронен път на удостоверения от основните регистри, с оглед предоставяне на административни услуги на гражданите и организациите, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства.

Чл.27.(1) При обективна възможност за получаване по служебен път на документи, издавани от други администрации, служителите, определени със заповед на директора на РЗИ Габрово са длъжни да ги съберат служебно от първичния администратор на данните.

(2) Документите по ал. 1 се получават:

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

Чл.28.(1) За служебно издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със средата за междурегистров обмен, служителите които са регистрирани потребители, подават чрез системата за служебен потребителски достъп и служебно издаване на удостоверителни документи заявка за изпълнение на справка/вътрешна електронна административна услуга за използване на данни от присъединените регистри.

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

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

Чл.29.(1) Със заявката се подават и данни за служителя, създал заявката и основанието за заявяване.

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

(3) Генерираното по реда на ал. 2 удостоверение се завежда от служител на ЦАО в системата за управление на документооборота и работния поток Eventis R7, като се прави и отбелязване за начина на получаване на удостоверението - по електронен път или на хартиен носител.

Чл.30.(1) Въз основа на получената по реда на чл. 23 и чл. 24 вътрешна електронна административна услуга, служителят от центъра за административно обслужване (ЦАО) предоставя документите на съответните служители за извършване на исканата от заявителя административна услуга.

(2) Центърът за административно обслужване (ЦАО) предоставя издадения документ по начина, посочен от заявителя при заявяване на услугата.

Чл.31. Издаденото удостоверение се съхранява във вътрешната информационна система, на физически носител извън вътрешната информационна система или се принтира и съхранява на хартиен носител.

Чл.32. Достъпът до регистрите и справките в средата за междурегистров обмен, осъществяван по реда на този раздел следва да отговаря на изискванията, установени в Наредбата за обмен на документи в администрацията и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистри и електронни административни услуги.

Раздел VII

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ АДМИНИСТРАТИВНИТЕ ОРГАНИ ПРИ КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ /КАО/

Чл.33.(1) При осъществяване на административното обслужване, администрацията изгражда предпоставки и осъществява комплексно обслужване на клиентите, когато това не противоречи на законодателството в Република България.

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

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

Чл.34. Искане за КАО се подава в ЦАО, когато администрацията на Регионална здравна инспекция Габрово е компетентният орган или когато е административен орган, който участва в КАО.

Чл.35.(1) Подаването на заявление за комплексно административно обслужване до Регионална здравна инспекция Габрово, когато тя е компетентният орган, се извършва по реда на АПК.

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

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

4. издава или отказва издаването на административния акт/извършването на административна услуга с мотивирано решение, което изпраща на заявителя по начина съгласно чл. 19 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.19 от настоящите правила.

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

Чл.36.(1) Заявяването на услугата пред Регионална здравна инспекция Габрово, когато е административен орган, който участва в комплексното административно обслужване, се извършва със заявление, съгласно примерен образец (*Приложение № 2*).

(2) При подаване на заявлението по ал. 1 заявителят заплаща на Регионална здравна инспекция Габрово съответната такса, ако такава се изисква за осигуряване на информацията и доказателствените средства. Заплащането на такса се извършва

1. чрез ПОС терминално устройство в Центъра за административно обслужване (ЦАО) в РЗИ Габрово,

2. По банков път на нашата сметка:

Банка ОББ АД
BIG UBBSBGSF

IBAN BG50 UBBS 8002 3110 7327 10

3. Чрез Единна входна точка за електронни плащания към доставчици на електронни административни услуги: <https://pay.egov.bg/>

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

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

2. документ за платена такса, ако такава се изисква, освен ако плащането не е направено по електронен път. Документът за платена такса на ПОС терминалното устройство се прилага към заявлението от служителя в ЦАО.

(4) В настоящото производство Регионална здравна инспекция Габрово не осигурява служебно информация и доказателствени средства от други административни органи, необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административен акт или предоставя административна услуга.

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

(6) РЗИ Габрово:

1. образува производството, като проверява наличието на приложенията по чл. 31, ал. 3;

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

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

(7) Когато искане за комплексно административно обслужване се извършва по електронен път, услугата се заявява пред Регионална здравна инспекция Габрово по ред, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Чл.37.(1) Когато в изпълнение на комплексна административна услуга са ангажирани две и повече структурни звена в администрацията на Регионална здравна инспекция Габрово заявителят подава единствено искане в ЦАО, а организацията по финализиране на услугата става по служебен ред.

Раздел VIII

ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.38.(1) За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите от центъра за административно обслужване (ЦАО), ръководителите и служителите в структурните звена в РЗИ Габрово се задължават:

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

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

Чл.39.(1) 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 определения срок;

2. в случай на липсващи документи, в деня на получаване на преписката да изготвят писмо до заявителя, с което да го информират, че производството е спряно и да му определят седемдневен срок за предоставяне на липсващите документи;

3. след приключване на задачата, да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно нормативната уредба и вътрешните правила на инспекцията;

4. да не обработват документи, които не са регистрирани, резолирани, или пък са резолирани до друг служител, без изрично да са упълномощени от ресорния или прекия ръководител;

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

6. да предават документите за изпращане в ЦАО с точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя/наименование на учреждениято) и с входящия номер на преписката, на която се отговаря;

(2) 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 правила да информират подчинените им служители и да създадат организация по актуализация на документите и информационните материали;

Раздел IX

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ СТРУКТУРНИТЕ ЗВЕНА ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.40.(1) След регистриране в система за управление на документооборота и работния поток Eventis R7, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване;

(2) При установяване на недостатъци в заявлението/искането се прилага чл. 30 от АПК, както следва:

1. Когато писменото заявление и/или протоколът, отразяващ устното искане не са подписани и при съмнение дали те са подадени от посочения в него гражданин или организация, РЗИ Габрово изисква неговото потвърждение със собственоръчен или електронен подпис в тридневен срок от съобщението за това. При непотвърждаване в срок производството се прекратява.

2. Ако заявлението не удовлетворява останалите изисквания на закона, заявителят се уведомява писмено да отстрани недостатъците в тридневен срок от съобщението за това с указание, че неотстраняването им ще предизвика прекратяване на производството.

3. Срокът за произнасяне започва да тече от датата на отстраняване на нередностите.

(3) Ако се установи, че РЗИ Габрово не е компетентна да изпълни искането се прилага чл. 31 от АПК, както следва:

1. Заявлението се отправя до административния орган, който е компетентен да реши въпроса.

2. Когато РЗИ Габрово е започнала производството и установи, че отговорът на искането и/или индивидуалният административен акт трябва да бъде издаден от друг компетентен административен орган, инспекцията му изпраща незабавно преписката, като уведомява този, по чиято инициатива е започнало производството, както и привлечените до момента заинтересовани граждани и организации.

3. Заявление, внесено в срок пред некомпетентен орган, се смята за внесено в срок.

4. Когато компетентният орган не може да бъде определен на основание на данните в заявлението или от тях е явно, че то трябва да бъде адресирано до съда, РЗИ Габрово го връща с кратки писмени или устни указания на заявителя.

5. Ако заявлението засяга няколко въпроса за разглеждане от различни органи, РЗИ Габрово образува производство за разглеждане на въпросите от нейната компетентност и препраща заявлението до другите органи за работа по останалите въпроси, като своевременно уведомява заявителя за това.

Чл.41. Директорът, заместник-директорът и главният секретар преглеждат преписките насочени към тях и ги резолират, като ги насочват към съответните директори на дирекции, а те от своя страна ги насочват към подчинените им служители.

Чл.42.(1) Резолираните документи се изпращат до изпълнителите (посочени в резолюцията) чрез система за управление на документооборота и работния поток Eventis R7.

(2) Служителите, до които се отнася резолюцията, са длъжни точно и в срок да изпълнят възложената задача.

Чл.43. В случаите, когато дадена услуга се изпълнява от повече от една дирекция, всички ангажирани служители носят отговорност за качествено изпълнение на услугата в определения срок.

Чл.44. Служителите на РЗИ Габрово са длъжни да уреждат устно проблемите в случаите, когато не е наложително писмено документиране, особено между структурните звена на инспекцията.

Чл.45. При възникнали спорове и проблеми свързани с административното обслужване между отделните служители, въпросите се решават от директор на дирекция, ако спорът е в рамките на дирекцията и от главния секретар, ако спорът е между служители от различни дирекции.

Чл.46.(1) Документите се изготвят за подпис от името на директора на РЗИ Габрово.

(2) Административни актове по смисъла на АПК се издават и подписват от Директора на РЗИ Габрово, при негово отсъствие от упълномощен със заповед служител: заместник-директор или главен секретар.

Чл.47.(1) Преди представяне за подпис на директора на РЗИ Габрово, документите задължително се съгласуват с прякия ръководител на служителя, изготвил документите.

Чл.48.(1) Изходящите и вътрешните документи се предават в центъра за административно обслужване (ЦАО) за извеждане и полагане на печата на инспекцията подписани, правилно оформени и адресирани, окомплектовани с описаните като приложения материали, в толкова екземпляри, колкото са получателите, един екземпляр за преписката при отговарящия за изпълнението.

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

(3) Подписаните отговори на искания и заявления за административни услуги се предоставят на потребителите в зависимост от заявеното от тях желание - на място в центъра за административно обслужване (ЦАО), на посочен адрес, по електронен път и др.

(4) Служителите от центъра за административно обслужване (ЦАО), вписват начина, по който е предоставен документа на граждани на/потребителя в екземпляра, който остава в инспекцията.

(5) Достъпът до обществена информация се реализира съгласно утвърдената Процедура за предоставяне на достъп до обществена информация

Раздел X ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл.49.(1) РЗИ Габрово приема писмено подадени заявления/искания или устни искания, отразени в протокол (Приложение № 1) за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги и/или други документи.

(2) Писменото заявление и приложенията към него могат да се подават по електронен път, лицензиран пощенски оператор и по друг технически възможен за РЗИ Габрово начин.

(3) Заявлението, подадено по пощата, по електронен път, лицензиран пощенски оператор или друг технически възможен начин, се счита за подадено, макар и извън работното време на инспекцията. В този случай, срокът за вземане на решение, започва да тече от следващия работен ден.

(4) Писмените заявления и/или протоколът, отразяващи устното искане, приети от служителите от ЦАО, се регистрират по общия ред в система за управление на документооборота и работния поток Eventis R7.

(5) Потребителите на административни услуги могат да се представляват от други граждани или организации, чрез упълномощено лице.

Чл.50.(1) РЗИ Габрово изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове.

(2) Заплащането на дължимите такси се извършва съгласно "Тарифа за таксите, които се събират от органите на държавния здравен контрол и националните центрове по проблемите на общественото здраве по Закона за здравето" и "Тарифа за таксите, които се събират по Закона за лечебните заведения".

(3) Заплащането се извършва в ЦАО чрез ПОС терминално устройство или по банковата сметка на РЗИ Габрово - IBAN BG50 UBBS 8002 31107327 10 към ТБ ОББ АД - банков клон гр. Габрово.

Чл.51. При работа с клиенти служителите от фронт-офиса и бек офиса спазват Хартата на клиента и Етичния кодекс на служителите в РЗИ Габрово.

Раздел XI УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.52. (1) Административното обслужване в РЗИ Габрово се осъществява при спазване на общите стандарти за качество при обслужване на потребителите на административни услуги като следва:

1. Стандарт за единно наименование на Центъра за административно обслужване (ЦАО): За обозначаване на мястото за предоставяне на административни услуги се използва наименованието "Център за административно обслужване". Същото наименование се използва в указателните табели за местонахождението на ЦАО и тези в ЦАО, на интернет страницата на РЗИ Габрово, в документи, брошури или в други материали.

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, имат осигурени:

а) удобен и лесен достъп, за който се изграждат и/или се използват елементи за адаптиране на служебните помещения и достъпа до тях;

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; такива подходящи условия са: свободно придвижване с инвалидни и/или детски колички до ЦАО, 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) условия за изчакване на реда с осигурена възможност: за сядане, за попълване и окомплектоване на заявления/искания с осигурени поне една маса, бюро или плот, както и за подаване на заявления/искания, с обща площ;

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) питейна вода;

е) 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 са 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 се поставят на входа на помещенията;

в) указателните табели в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, ориентират и информират потребителите за организацията на обслужването, включително за работното време, за местата (гишета) за заявяване и получаване на документи, данни и информация, за местата за плащане и други във връзка с организацията на обслужването;

г) 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 администрацията се поддържа актуална информация за достъпа до сградата със служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, като: карта с местонахождението, обществен транспорт, възможности и места за паркиране.

5. 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 ясно видим отличителен знак или друг материален носител с четивни данни за собствено и фамилно име, длъжност и администрация, към която принадлежи.

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

При водене на телефонни разговори служителите 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, като се осигурява спазването на следните правила за комуникация:

а) използване на задължителните реквизити в комуникацията съобразно комуникационен канал:

аа) инициране на разговор чрез поздрав, например "Добро утро", "Добър ден" или "Здравейте";

бб) обръщение "Госпожо/господине";

вв) запитвания с изрази, които са идентични или сходни със: "С какво мога да Ви бъда полезна/полезен?", "Достатъчна ли Ви е предоставената информация?" и "Необходимо ли Ви е нещо допълнително?";

гг) завършване на разговор с израз, който е идентичен или сходен със: "Благодаря Ви за търпението", "Желая Ви хубав ден!";

дд) завършване на писмена кореспонденция с израз, който е идентичен или сходен със: "Оставаме на разположение за допълнителни въпроси", "С уважение";

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

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

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

9. Стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване, включително по телефона:

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

9.2. 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 систематизиран и по възможност - схематичен, табличен и/или графичен начин, който осигурява улеснено и бързо възприемане при съобразяване със специфичните потребности на отделните категории потребители (хора с увреждания, хора с трайни увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца, потребители, които не владеят български език, и др.);

в) обявяването на информацията е, както следва:

аа) информацията по чл.16, ал.1 от Наредбата за административното обслужване относно всяка една от предоставяните услуги - на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, се обявява на информационно табло, 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 от Наредбата за административното обслужване е обявена 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;

9.3. Осигурена възможност за потребителите да получат информация за административното обслужване, включително информацията съгласно чл. 16, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване, и да комуникират по телефона по въпроси от компетентността на ЦАО по чл. 8, ал. 3, т. 1 - 3, 7 и 11 от Наредбата за административното обслужване, и е създадена възможност да бъдат обслужени по телефон в рамките на обявеното работно време.

10. Стандарт за поддържане на система "Най-често срещани въпроси и отговори":

Администрацията поддържа на интернет страницата си система "Най-често срещани въпроси и отговори", която да подпомага и насочва потребителите за процеса на обслужване, често срещани ситуации, препоръки за реакция и др.

11. 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.

12. Стандарт за време за изчакване за обслужване:

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

13. 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, 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/искаше 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).

14. 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, се изготвят 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:

аа) не е необходима за обслужването;

бб) е общоизвестна;

вв) е или следва да бъде служебно известна;

гг) изисква подпечатване на заявленията и/или на приложенията към него, освен ако това е предвидено в специален закон.

(2) С оглед на функционалната си специфика РЗИ Габрово прилага и собствени стандарти за качество на административното обслужване, съгласно Приложение № 3

Чл.53. (1) Директорът на РЗИ Габрово утвърждава Хартата на клиента, която се публикувана на интернет страницата на РЗИ Габрово и в брошури, с данни за дата на приемане и дата на последна актуализация.

(2) Хартата на клиента се поставя на достъпно и видно място в ЦАО:

(3) Чрез хартата на клиента, служителите от ЦАО поемат ангажимент да спазват обявените общи и собствени стандарти за качество при обслужване на потребителите на административни услуги, предоставени от РЗИ Габрово

(4) В хартата са разписани как 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, както и къде могат да получат информация за удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

Раздел XII

КОНТРОЛ НА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ И КОНТРОЛ ПО ИЗПЪЛНЕНИЕ И СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ

Чл.54. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставените услуги.

Чл.55. Служителите на РЗИ Габрово спазват следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

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

2. всички служители се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори.

3. в служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, се осигуряват места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

4. Сроковете за изпълнение са определени в самия документ с резолюция или произтичат от нормативен акт.

5. Когато с нормативен документ или с резолюция не е определен срок за изпълнение, задачата се изпълнява в 7 (седем) дневен срок от датата на нейното възлагане.

6. Когато са необходими допълнителни доказателства, решението зависи от колективен орган или се изисква съгласие на трета страна, срокът за извършване на административна услуга е съобразно чл. 57 от АПК, освен ако в специален закон е предвидено друго. В тези случаи РЗИ Габрово спазва следните срокове:

6.1. Когато за издаването на акт или за извършването на действие по неговото финализиране е необходима експертиза или за нейното извършване е необходимо личното участие на заинтересованото лице, актът се издава до 14 дни.

6.2. Незабавно, но не по-късно от 7 дни, се решават преписките, които могат да бъдат разгледани на основата на доказателства, представени заедно със заявлението или предложението за започване на производството, или от друг административен орган, при който те са налични, или на основата на общоизвестни факти, служебно известни факти или законови презумпции. Наличната информация на хартиен носител при другия орган се предоставя в тридневен срок от поискването ѝ, като срокът за произнасяне тече от датата на получаване на информацията. Служебното уведомяване по смисъла на Закона за електронното управление се извършва незабавно.

6.3. Когато е необходимо да се съберат доказателства за съществени обстоятелства или да се даде възможност на други граждани и организации да се защитят, актът се издава до един месец от започване на производството.

6.4. Когато трябва да се поиска съгласието или мнението на друг орган, срокът за издаването на акта се смята съответно продължен, но с не повече от 14 дни.

6.5. В случаите на удължаване срока за издаване на акта, РЗИ Габрово незабавно уведомява заявителя

Чл.56.(1) РЗИ Габрово задължително използва автоматизираната информационна система за управление на документооборота и работния поток Eventis R7 с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за осъществяване на административното обслужване.

(2) Контролната дейност във връзка с извършването на административното обслужване обхваща постоянна проверка за точно спазване на сроковете, качеството, законосъобразното оформяне на документите на предоставяните услуги и се осъществява от: директора на РЗИ, заместник-директора, главния секретар и директорите на дирекции.

(3) При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението на административните услуги в срок, когато той не е нормативно определен, прекият ръководител може да го удължи, като това се отразява и в автоматизираната

информационна система за управление на документооборота и работния поток Eventis R7.

Чл.57(1) Директорите на дирекции са длъжни да контролират движението на документите и на изпълнението на услугите, да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им служители;

(2) Директорите на дирекции да определят заместник по изпълнение на задълженията на служител, който отсъства, независимо от причината за отсъствието.

Чл.58.(1) Контролът по спазването на правилата за административно обслужване и утвърдените стандарти от служителите в ЦАО се осъществява на различни нива – от Директор, заместник-директор, главен секретар и директор на дирекция АПФСО

(2) Ежемесечно главният секретар извършва проверка на деловодната система Eventis R7 по спазване сроковете и процедурите по предоставянето на административни услуги и предоставя на директора на инспекцията до 15-то число на месеца, следващ отчетния период доклад от извършената проверка.

(3) Контрол може да се осъществява и от страна на потребителите на услуги, посредством отправено искане към служител на ЦАО за предоставяне справка за движение на преписката или чрез подаване на жалба по отношение качеството на извършената административна услуга.

Чл.59.(1) РЗИ Габрово осигурява повишаване на професионалната квалификация на служителите за подобряване на административното обслужване.

(2) Във връзка с подобряване на административното обслужване, Главният секретар, а в негово отсъствие директор на дирекция АПФСО, организира обучения на служителите по предварително утвърден от директора на РЗИ Габрово план за обучение на служителите от ЦАО.

(3) Служителите от ЦАО участват в обучения, организирани от ИПА, като в обучението задължително се включва и специализирано обучение за работа с хора с увреждания.

Чл.60.(1) Нарушението на задълженията, предвидени в Наредбата за административното обслужване на тези вътрешни правила се установяват от определено със заповед на директора на РЗИ Габрово лице.

(2) Наказателните постановления се издават от Директора на РЗИ Габрово.

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

Чл.61. Установяването на нарушенията, издаването на наказателни постановления и обжалването на актовете се извършват по реда на Закона за административните нарушения и наказания.

Раздел XIII

ОБМЕН НА ИНФОРМАЦИЯ С КЛИЕНТИТЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА

Чл.62.(1) Отношенията между потребителите на услуги и РЗИ Габрово се регламентират чрез законово установени форми на диалог. За изграждането на пълноценни двустранни взаимоотношения, администрацията и ръководството комуникират с гражданите на територията на област Габрово; физическите и юридически лица, регистрирани по Търговския закон; териториални звена на централната администрация на изпълнителната власт на територията на област Габрово и др. неправителствени организации, сдружения, фондации, местни инициативни групи и др.

(2) РЗИ Габрово използва различни начини за обратна връзка от потребителите. Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др.

(3) РЗИ Габрово осъществява контакти чрез широк спектър от инструменти:

1. по телефон.

2. на място в РЗИ Габрово.
3. кутия за сигнали и предложения в инспекцията;
4. възможност за попълване на Анкетна карта за изследване на удовлетвореност на гражданите от извършваните административни услуги в ЦАО и на интернет страницата на РЗИ Габрово;
5. възможност за подаване на сигнали за корупция, мнения предложения;
6. указателни табели и подробно разписани процедури на книжен и електронен носител с пълна информация относно извършваните административни услуги;
7. лично участие на Директора в обществени и публични мероприятия, осигуряващи широки контакти с гражданите, физическите и юридическите лица;
8. публикуване на интернет страницата на проекти на нормативни актове, наредби, правилници и документи, предлаганите административни услуги, формулярите на заявления и др
9. определяне на приемни дни:
 - а) на директор - понеделник от 10.30 до 11.30 часа;
 - б) на заместник-директор и директори на дирекции – вторник от 10.30 до 11.30 часа;
 - в) на главен секретар – сряда от 10.30 до 11.30 часа;
 - в) приемът е с предварително записване на телефон телефон 066/840602 или в сградата на РЗИ Габрово, стая 104, ул. “Райчо Каролев“ № 2, гр. Габрово;
 - г) при записването гражданите съобщават въпроса, който желаят да поставят, както и телефон за обратна връзка;
 - д) за приетите предложения/сигнали длъжностните лица оформят протокол по образец, който описва и регистрира подадената информация;

Чл.63. РЗИ Габрово проучва и измерва удовлетвореността на потребителите най-малко веднъж годишно чрез прилагане на следните задължителни методи:

1. извършване на анкетни проучвания
2. провеждане на консултации със служители
3. извършване на наблюдения по метода „таен клиент“
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали
5. анализ на медийни публикации.

Чл.64.(1) Главният секретар до 1 април на следващата календарна година изготвя Годишен доклад за оценка удовлетвореността на потребителите от предоставените административни услуги от РЗИ Габрово, съгласно изискванията, предвидени в Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, одобрена с акт на Министерски съвет.

(2) Докладът по ал. 1 се докладва от главния секретар на заседание на директорски съвет.

(3) Анкетните карти се съхраняват от главния секретар за период не по-малък от две години от края на периода, за който е подготвен съответния анализ на удовлетвореността,

Чл.65. Резултатите от анализираната информация се оповестяват сред обществеността чрез интернет страницата на инспекцията и в центъра за административно обслужване (ЦАО) на инспекцията.

Чл.66. В резултат на получената и анализирана информация от всички канали за обратна връзка се предприемат действия за подобряване на качеството на административното обслужване, които се оповестяват сред обществеността.

РАЗДЕЛ XIV

ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА ПО ПОСТЪПИЛИТЕ В РЗИ – ГАБРОВО ЖАЛБИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СИГНАЛИ

Чл.67.(1) По реда на тази глава се разглеждат жалбите, предложенията и сигналите, подадени до РЗИ Габрово, както и до други органи, които осъществяват публичноправни функции, пред които е подадено съответното предложение или сигнал;

(2) В производствата по приемане и разглеждане на жалби, предложения и сигнали се прилагат принципите по чл.4, ал. 1, освен ако в закон е предвидено друго.

(3) Предложения могат да се правят за усъвършенстване на организацията и дейността на РЗИ Габрово или за решаване на други въпроси в рамките на нейната компетентност;

(4) Сигнали могат да се подават за злоупотреби с власт и корупция, лошо управление на държавно или общинско имущество или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на административни органи и длъжностни лица в съответните администрации, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

(5) Предложенията и сигналите могат да бъдат писмени или устни и могат да бъдат подадени:

- чрез поща на адреса на инспекцията: РЗИ Габрово 5300, ул. Райчо Каролев № 2.

- лично или чрез упълномощен представител - в Център за административно обслужване – първи етаж, в сградата на РЗИ Габрово

- в специално поставени кутии за „Жалби, сигнали и предложения“ и кутия „Сигнали за корупция“, находящи се във фойето на партера на административната сграда на РЗИ Габрово, ул. Райчо Каролев № 2.

- на телефон 066/840604

- на телефони в дирекция „Надзор на заразните болести“ – 0884606423, дирекция „Обществено здраве“ – 0886436329 за информация за COVID-19

- на електронна поща — gabrovo@rzi-gbr.org

- чрез уеб-сайта на РЗИ Габрово: <https://rzi-gbr.org>

- чрез системата за сигурно електронно връчване след регистрация

(6) Всички писмени предложения и сигнали, по смисъла на АПК, в т.ч. и протоколът по сигнал/предложение, подадено устно, се регистрират в ЦАО на РЗИ - Габрово по общия ред на деловодната дейност.

(7) Всички предложения и сигнали, получени по телефон се протоколират и трябва да съдържат данни за трите имена на подателя, точен адрес и телефон за обратна връзка.

(8) Не се образува производство по анонимни предложения или сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години, но същите се регистрират.

(9) Предложения и сигнали, подадени до РЗИ Габрово, 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.

(10) Решението по сигнала или предложението се взема в писмена форма от Директора на РЗИ Габрово по реда на АПК.

(11) Когато предложението и сигналът не са уважени, се съобщават съображенията за това.

(12) Предложения и сигнали, 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.

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

(14) Производството по сигнали и предложения се прекратява с изпълнение на решението.

Раздел XV СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл.68(1) РЗИ Габрово осигурява всички издавани от нея документи, необходими за осъществяването от инспекцията административно обслужване.

(2) РЗИ Габрово осигурява по служебен път документи, които са необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, включително като вътрешни електронни административни услуги, които се предоставят по реда, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(3) Когато закон предвижда, РЗИ Габрово е длъжна служебно да събира информация, документи и данни от други администрации, административни и/или съдебни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги.

Раздел VI

ПРАВИЛА ЗА ИЗПОЛЗВАНЕ НА ЛОГОТО И СЛОГАНЪТ НА ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ

Чл. 69. Логото и слоганът на държавната администрация съгласно /Приложение № 3/ се използват от РЗИ Габрово / като се поставят на:

1. отличителните знаци на служителите и служителите в ЦАО;
2. указателните табели на входовете на сградите;
3. неофициалната кореспонденция, поздравителните адреси и др.;
4. папките, рекламните и протоколните материали;
5. интернет страницата на РЗИ Габрово;
6. кутиите за мнения и коментари;
7. Хартата на клиента на РЗИ Габрово.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

1. „Потребител на административни услуги“ е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административни услуги, подават жалби, сигнали, предложения и др.

2. „Запитване“ е всяко заявление/искане на информация относно структурата и дейността на РЗИ Габрово, както и информация относно компетентността на различните административни структури в дирекцията.

3. „Запитвания от общ характер“ са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.

4. „Електронна административна услуга“ е административна услуга, предоставяна на гражданите и организациите от служители на РЗИ Габрово, която може да се заяви и/или предостави от разстояние чрез използването на електронни средства.

5. „Вътрешна административна услуга“ е административна услуга, която един административен орган предоставя на друг при осъществяването на неговите правомощия;

6. „Първичният администратор на данни“ е административен орган, който по силата на закона събира или създава данни за гражданин или организация за първи път и изменя или заличава тези данни.

7. „Стандарт за качество на административното обслужване“ е утвърдено изискване за административното обслужване по различни показатели (времеви, качествени, количествени), което съответната администрация се ангажира да спазва.

5. „Лого на държавната администрация“ е графичен знак, който символизира държавната администрация.

6. „Слоган на държавната администрация“ е послание на държавната администрация към обществеността.

Заклучителни разпоредби

§1. Вътрешните правила се утвърждават на основание чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване от главния секретар на РЗИ Габрово

§2. Настоящите Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ Габрово влизат в сила от датата на утвърждаване и отменят Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ Габрово от 21.10.2022 година.

§3. Изменение и допълнение на Вътрешните правила за организация на административното обслужване в РЗИ Габрово се извършват по реда на тяхното утвърждаване.

РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ - ГАБРОВО
(наименование на администрацията)

ПРОТОКОЛ

Днес служителят

на длъжност:

В

(наименование на звеното)

На основание чл. 29, ал. 5 АПК състави този протокол в уверение на това, че заявителят

с постоянен или настоящ адрес: гр./с.....

ул. (ж.к.) тел. факс

електронна поща

устно заяви искане за:

Заявителят прилага следните документи:

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

Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес

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

Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- като вътрешна куриерска пратка
- като международна препоръчана пощенска пратка
- Лично от звеното за административно обслужване
- По електронен път на електронна поща.

Длъжностно лице: Заявител:

(подпис)

(подпис)

ДО ДИРЕКТОРА
НА РЗИ ГАБРОВО

ЗАЯВЛЕНИЕ
ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА КОМПЛЕКСНА АДМИНИСТРАТИВНА УСЛУГА

От

постоянен или настоящ адрес: гр./с.

ул. (ж.к.) тел., факс.
електронна поща

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 звеното за административно обслужване при компетентния орган
- По електронен път на електронна поща

Приложени документи:

- Заявление до компетентния орган по образец, утвърден от него за съответната услуга.
- Информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват.
- Документ за платена такса, ако такава се изисква.

Дата:
гр.Габрово

Подпис:
(.....)

**СОБСТВЕНИ СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО
НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА
ИНСПЕКЦИЯ ГАБРОВО**

1. Стандарт за местоположение на Центъра за административно обслужване

ЦАО се разполага в сградата на РЗИ Габрово, ул. "Райчо Каролев" № 2, ет. 1, стая № 101 на комуникативно място, в централната зона на града, която е достъпна с личен и автобусен транспорт. Достъп с обществен транспорт до ЦАО: Спирка ОББ: автобусни линии №№ 1, 5, 7, 10, 14

2. Стандарт за паркинг

Клиентите, ползващи административни услуги може да паркират **безплатно в непосредствена близост до сградата на РЗИ Габрово**. Осигурени са безплатни места за паркиране на леки автомобили, включително за хора с увреждания в непосредствена близост до ЦАО, разположени до сградата на РЗИ.

3. Стандарт за допълнителни удобства

Осигурени столове, маса и пособия за попълване на документи, питейна вода и възможност за ползване на тоалетна

4. Стандарт за допълнителен вид техническо оборудване

В ЦАО е осигурен безплатен интернет, възможност за сканиране, копиране и принтиране

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

Служители в ЦАО и/или експерти от РЗИ ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването, ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването

6. Стандарт за проактивно информиране на потребителя за резултата от услугата

Служителите от ЦАО уведомяват потребителите по електронна поща или по телефон за издаден акт, съответно готов резултат от услугата, в т.ч и при предсрочно издаване/предоставяне.

7. Стандарт за единен телефонен номер за комуникация за предоставяне на административно обслужване

РЗИ Габрово осигурява възможност за единен телефонен номер за комуникация за предоставяне на административно обслужване