

МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО
Регионална здравна инспекция - Силистра
90-03VP-01 Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ-Силистра

УТВЪРЖДАВАМ:

Нина Димитрова
Главен секретар

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В

РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ - СИЛИСТРА



Заповед:	РД-01-200/ 18.07.2022 г.	В сила от:	18.07.2022г.	Брой стр: 25	стр 1 от 25
Име на документа	90-03VP-01 Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ-Силистра				

Запознати:

Име	Длъжност	Дата	Подпис

Глава първа. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Раздел I.

Предмет, обхват и действие

Чл. 1. (1) С тези вътрешни правила се урежда организацията на административното обслужване в РЗИ – Силистра, наричана по-нататък „инспекцията“ и взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях действия.

(2) „Административно обслужване“ е всяка дейност в инспекцията по извършване на административни услуги, както и дейностите относно получени жалби, протести, сигнали и предложения.

(3) Правилата определят конкретни задължения на ръководителите на административни звена и служителите на инспекцията, произтичащи от техните трудови и служебни задължения.

(4) За неуредените във вътрешните правила въпроси, главният секретар на инспекцията 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.

Раздел II.

Принципи на административното обслужване

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

1. Равнопоставено отношение към всички потребители;

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

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

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

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

6. Осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги 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) Служителите на инспекцията са длъжни да извършват административното обслужване законосъобразно, своевременно (при спазване на сроковете предвидени в АПК, Закона за администрацията и други нормативни актове), точно, добросъвестно и безпристрастно, като представят изчерпателно и компетентно необходимата информация, с оглед опазването на законовите права и интереси на физическите и юридическите лица.

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

(4) РЗИ-Силистра веднъж годишно изследва удовлетвореността на потребителите от административното обслужване. Резултатите от изследването се отразяват в годишен доклад изготвен от главния секретар, който до 01.04. на следващата година се публикува на интернет страницата на инспекцията в рубриката Административни услуги.

Заповед:	РД-01-200/ 18.07.2022 г.	В сила от:	18.07.2022г.	Брой стр: 25	стр 3 от 25
Име на документа	90-03VP-01 Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ-Силистра				

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

Чл.3. (1) РЗИ-Силистра осигурява повишаване на професионалната квалификация на служителите за подобряване на административното обслужване.

(2) Главният секретар организира обучения на персонала във връзка с подобряване административното обслужване.

(3) Обучението на служителите от звеното за административно обслужване задължително включва и специализирано обучение за работа с хора с увреждания, както и обучение за комуникация с потребителите.

Глава втора. **ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

Раздел I. **Център за административно обслужване**

Чл. 4. (1) Организацията на административното обслужване в инспекцията се осигурява чрез обслужване на потребителите на едно място в едно служебно помещение, наричано по-нататък Център за административно обслужване (ЦАО).

(2) Потребителите на административни услуги контактуват с администрацията чрез ЦАО.

(3) Местонахождението на ЦАО се обозначава с указателни табели, както пред помещението, определено за ЦАО, така и в самото служебно помещение, в което се предоставят административни услуги.

(4) За осигуряване на удобен и лесен достъп на хора с увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца с детски колички до и в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, се разполагат на първия етаж на сградата в гр. Силистра, ул. Петър Мутафчиев 82, а достъпа до първия етаж се осигурява с рампа.

Чл.5. (1) Всички искания/заявления за извършване на административни услуги, жалби и протести, предложения и сигнали свързани с дейността на инспекцията се приемат и регистрират в ЦАО.

(2) Действията по ал.1 се извършват съобразно разработени процедури, правила и инструкции, в зависимост от тяхната специфика и одобрени със заповеди на директора на инспекцията.

(3) Исканията/заявленията за извършване на административни услуги са стандартизирани образци утвърдени със заповед на директора на инспекцията.

Чл.6. (1) Заявленията/исканията, сигналите, предложенията, жалбите и протестите по повод осъществяване на административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават на място в ЦАО, по електронен път, чрез лицензиран пощенски оператор или факс. Подаването на документи по електронен път се извършва на e-mail: office@rzi-silistra.com или anticorruption@rzi-silistra.com по реда на Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(2) Исканията внесени устно се отразяват в протокол съгласно образец /приложение 90-03-01-1/. В този случай служителят в ЦАО попълва искането и протокола за заявяване на

Заповед:	РД-01-200/ 18.07.2022 г.	В сила от:	18.07.2022г.	Брой стр: 25	стр 4 от 25
Име на документа	90-03VP-01 Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ-Силистра				

услугата. Заявителят подписва само протокола за заявяване на административната услуга. Съгласно чл.29, ал.1 от АПК организациите подават исканията си писмено.

(3) Инспекцията приема писмени и устни искания за административни услуги в рамките на работното време на ЦАО. Искания подадени чрез лицензиран пощенски оператор, по електронна поща или по факс преди изтичане на даден срок, макар и извън работното време на инспекцията, се смятат за подадени в срок.

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

- на ПОС терминално устройство в ЦАО
- по банков път
- в брой в касата на инспекцията

(5) При подаване на искането, заявителят следва изрично да посочи начина по който желае да получи искания документ /отговор/:

1. като вътрешна препоръчана пощенска пратка
2. като вътрешна куриерска пратка
3. като международна препоръчана пощенска пратка
4. лично от звеното за административно обслужване
5. по електронен път на електронна поща.

(6) При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор искания документ се изпраща:

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

2. с международна препоръчана пощенска пратка – след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към РЗИ-Силистра; цената се заплаща от РЗИ-Силистра на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката

(7) При заявяване на административна услуга на място служителят от ЦАО предоставя на потребителя необходимите формуляри и дава пояснения за попълването им, когато това се налага

(8) При приемане на искания за административни услуги служителят на гишето проверява пълнотата на заявлението и неговата окомплектованост с всички необходими документи. При нужда от консултация, служителят изисква експертно мнение от ресорното звено /Бек-офис/, компетентно по административната услуга.

(9) Всички постъпили искания за административни услуги се завеждат в автоматизираната информационна система /АИС/ Евентис R7. На заявителя се предоставя входящия номер. В АИС се отразяват следните данни: вх.№, дата, вид на документа, тема на документа, вносител

(10) Заведените документи се предават на директора на РЗИ-Силистра за резолюция съгласно действащите Вътрешните правила за документооборота, деловодната и архивната дейност на РЗИ-Силистра

(11) След издаване на заявления документ от компетентния бек-офис, същият се подписва от директора на инспекцията и се предава в ЦАО за въвеждане в АИС и предаване на заявителя

(12) Готовите документи се получават от заявителя в ЦАО срещу подпис. Ако заявителят е поискал документът да му бъде изпратен чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път, в случай, че това не противоречи на закона, служителите от ЦАО го изпращат незабавно

(13) Директорът на РЗИ-Силистра утвърждава със заповед стандартни процедури за извършване на всяка административна услуга включващи нормативно основание, ред и сроковете за извършване, изискуеми документи, дължимата такса, ако има такава, стандартни образци за заявяване на услугите

Заповед:	РД-01-200/ 18.07.2022 г.	В сила от:	18.07.2022г.	Брой стр: 25	стр 5 от 25
Име на документа	90-03VP-01 Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ-Силистра				

(14) Главният секретар своевременно информира служителите в ЦАО при промяна в стандартните процедури.

Чл.7(1) Жалбите, протестите, сигналите и предложения могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител, чрез лицензиран пощенски оператор, по телефон, факс или по електронен път. Предложения и сигнали получени устно се протоколират.

(2) Всички предложения и сигнали по смисъла на АПК се регистрират в АИС. Те следва да съдържат трите имена на подателя, точен адрес и телефон за обратна връзка.

(3) По анонимни предложения и сигнали не се образува административно производство, освен по сигнали за неспазване на забраната за тютюнопушене.

(4) Предложения и сигнали, които не са от компетентността на инспекцията се препращат в 7-дневен срок от постъпването им до компетентния орган, освен ако има данни, че същите са отнесени и до него. За препращането на предложенията и сигналите се уведомяват подателите им.

(5) Решението по сигнала или предложението е в писмена форма от директора по реда на АПК.

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

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

(9) Дейността по постъпилите в инспекцията жалби, сигнали и предложения е регламентирана с 36-05VP-00 Вътрешни правила за работа с предложения, сигнали и жалби по реда на Административнопроцесуалния кодекс.

Чл. 8. (1) Функционирането на ЦАО се осигурява от звеното за административно обслужване /ЗАО/. То включва служители от общата и специализираната администрации на инспекцията, определени със заповед на директора и е под прякото ръководство на Главния секретар на инспекцията

(2) Служителите на ЦАО:

1. предоставят информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване в РЗИ -Силистра на достъпен и разбираем език (съгласно официалния език в страната);

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

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

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

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

6. проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък;

7. дават информация за хода на работата по преписката;

8. осъществяват връзката с административните звена /Бек-офисите/ по повод осъществяване на административното обслужване;

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

10. осъществяват непрекъснат контакт със служителите от бек-офиса, работещи експертно по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения.

Заповед:	РД-01-200/ 18.07.2022 г.	В сила от:	18.07.2022г.	Брой стр: 25	стр 6 от 25
Име на документа	90-03VP-01 Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ-Силистра				

11. разясняват начина на плащане на заявената административна услуга, като насърчават плащането по банков път вкл. с платежна карта чрез ПОС терминално устройство.

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

Чл.8а (1) Комуникацията с потребителите при осъществяването на функциите на звеното по чл.8 при предоставянето на информация за административно обслужване и при осъществяването на административно обслужване се извършва писмено, включително по електронен път, и устно, включително по телефон.

(2) Електронен адрес и телефон за връзка с РЗИ-Силистра:

E-mail: office@rzi-silistra.com

Телефон: 086 / 816-119

(обявеният телефон е стационарен и разговорите се таксуват на цената на 1 разговор, съгласно тарифния план на потребителя)

(3) Комуникацията на потребителите с ЦАО и/или звената, които предоставят административно обслужване, се осъществява в съответствие с утвърдения от МС Наръчник за административно обслужване по телефон.

Чл. 9. Служителите от ЦАО могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите звена в РЗИ, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

Чл. 10. (1) Работното време на ЦАО е непрекъснато от 8:30 до 17:00 часа.

(2) В случаите, когато пред и в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на работното време, работата в звеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след края на работното време обявено в ал.1.

(3) Непрекъснатия режим на работата с потребителите в рамките на определеното в ал.1 работно време се осигурява с установяване на различен ред за ползване на почивките на служителите от ЦАО, включително за подаване на заявления/искания, за плащане на каса или чрез ПОС и/или за получаване на информация, данни и документи. Редът се регламентира със заповед на директора на инспекцията.

Чл.11 (1) Структурата на ЦАО включва и структурните звена /дирекциите/, които съгласно Устройствения правилник на РЗИ имат функции по предоставяне на съответната административна услуга

(2) Работата по административното обслужване от служителите в дирекциите се организира от съответния директор на дирекция, в съответствие със сроковете и стандартите, определени с настоящите правила и разработените стандартни процедури, правила и инструкции за предоставяне на услугите.

Чл.12. За постигане на добра координация и взаимодействие, служителите в ЦАО:

1. Организируют работни срещи за обсъждане на проблеми и предложения по организацията на работата

2. Обменят опит и информация

3. Идентифицират проблеми по взаимодействието и предлагат решения за тяхното преодоляване

4. Изготвят съвместни разработки на решения при еднотипни проблеми на потребителите

5. Предлагат актуализиране на вътрешни актове, регламентиращи административното обслужване

6. Правят предложения до главния секретар за подобряване на работата по

Заповед:	РД-01-200/ 18.07.2022 г.	В сила от:	18.07.2022г.	Брой стр: 25	стр 7 от 25
Име на документа	90-03VP-01 Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ-Силистра				

административното обслужване

Чл.13. (1) За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите в ЦАО, директорите на дирекции или други служители в инспекцията са длъжни:

1. Да информират в три дневен срок главния секретар за промени в нормативната база свързана с административните услуги оказвани от инспекцията с цел актуализиране на вътрешните правила и процедури и публикуване в Административния регистър

2. Да подпомагат служителите от ЦАО с разяснения, консултации и препоръки за срочно и качествено обслужване на потребителите

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

1. да обработват получените документи и да предадат резултата в нормативно определения срок, респ. съгласно резолюцията.

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

3. да не обработват документи, които не са регистрирани, резолирани, или пък са резолирани до друг служител на същото звено, без изрично да са упълномощени от прекия ръководител

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

5. когато заявителят на услугата е поискал заявения документ да бъде изпратен чрез пощенски оператор, да предадат документите за експедиция в ЗАО с точен адрес на получателя

(3) Ръководителите на дирекции и/или главните инспектори от дирекции „Надзор на заразните болести“ и „Обществено здраве“ са длъжни:

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

2. при необходимост да провеждат обучение на служителите, имащи отношение към административното обслужване

3. при промени в нормативната уредба и вътрешните документи да информират подчинените им служители и да създадат организация по актуализация на вътрешните правила и стандартни процедури

4. да информират главния секретар при промяна в нормативната уредба засягаща административните услуги с цел разясняване на промените и отразяването им в информационните материали

Раздел II. Служебно начало

Чл. 14 .(1) Служителите на РЗИ осигуряват служебно всички издавани от инспекцията документи, необходими за осъществяването от тях административно обслужване

(2) РЗИ-Силистра осигурява по служебен път документи от други администрации, необходими на потребителя на административна услуга, 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 в изпълнение на административната услуга са ангажирани две или повече структурни звена в инспекцията, заявителят подава едно искане в ЦАО при спазване на чл.36 от АПК. Директорът на инспекцията възлага изпълнението на компетентните бек-офиси.

Заповед:	РД-01-200/ 18.07.2022 г.	В сила от:	18.07.2022г.	Брой стр: 25	стр 8 от 25
Име на документа	90-03VP-01 Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ-Силистра				

(4) Служителите не могат да изискват предоставяне на информация и документи, които са налични при тях или при друг служител на инспекцията, а ги осигуряват служебно за нуждите на съответното производство

(5) Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъците в тях, препращането им на компетентен орган, сроковете за извършване на административните услуги, както и други въпроси, свързани с издаване на актовете във връзка с административното обслужване, са в съответствие с глава пета, раздел I от АПК.

Чл.15. Когато е предвидено в закон, администрацията на инспекцията служебно събира информация, документи и данни от други администрации

Чл.16. За преглед на информация по чл. 26, ал. 1, т. 1 от Закона за достъп до обществена информация чрез разглеждане на оригинали или копия е определено помещение №110 в сградата на РЗИ-Силистра

Раздел II „а“

Взаимодействие между административните органи при комплексно административно обслужване /КАО/

Чл.17. (1) РЗИ-Силистра 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 административно обслужване в РЗИ – Силистра 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. 18. (1) Исканията/заявления за КАО се подават в ЦАО, когато администрацията на РЗИ-Силистра е компетентният орган или когато е административен орган, който участва в КАО. Исканията/заявленията могат да се подават на място в ЦАО, по електронен път или чрез лицензиран пощенски оператор. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги. Исканията/ заявленията могат да бъдат подадени и до всеки административен орган, участващ в КАО.

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

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

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

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

4. издава или отказва издаването на административния акт/извършването на административна услуга с мотивирано решение, което изпраща на заявителя по начина посочен от потребителя;

5. изготвя образци на заявления/искания, в които заявителят може да посочи предпочитания начин на получаване на издадения индивидуален административен акт;

(3) Пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт от

Заповед:	РД-01-200/ 18.07.2022 г.	В сила от:	18.07.2022г.	Брой стр: 25	стр 9 от 25
Име на документа	90-03VP-01 Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ-Силистра				

компетентния орган до заявителя са за сметка на заявителя.

Чл. 19. (1) Заявяването на комплексна административна услуга пред РЗИ-Силистра, 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 РЗИ съответната такса, ако такава се изисква за осигуряване на информацията и доказателствените средства. Заплащането на такси се извършва на касата на ЦАО; по банков път –

Банка ДСК – клон Силистра;

IBAN: BG72 STSA 9300 3149 0777 01, BIC STSABGSF, Булстат: 176031978

или на ПОС терминал, който се намира в ЦАО.

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

1. попълнено заявление за съответната услуга до РЗИ-Силистра 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. Документът за платена такса на ПОС терминал или каса в ЦАО се прилага към заявлението от служителят в ЦАО, пред който е извършено плащането.

(4) В настоящото производство РЗИ-Силистра 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, компетентния орган 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) Срокът за произнасяне на компетентния орган започва да тече от датата на получаване на преписката от административния орган, който участва в производството.

(7) Административния орган:

1. образува производството, като проверява наличието на приложенията по чл. 19, ал.3;

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

3. изпраща преписката до компетентния орган (РЗИ-Силистра), 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 административния орган участващ в комплексното обслужване.

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

Чл.20. (1) Когато в изпълнение на комплексна административна услуга са ангажирани две и повече структурни звена в администрацията на РЗИ-Силистра, заявителят подава единствено искане в ЦАО, а организацията по финализиране на услугата става по служебен ред.

Заповед:	РД-01-200/ 18.07.2022 г.	В сила от:	18.07.2022г.	Брой стр: 25	стр 10 от 25
Име на документа	90-03VP-01 Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ-Силистра				

Раздел III. Информация за услугите

Чл.21. (1) РЗИ-Силистра осигурява информация за осъществяването от нея административно обслужване, включително за реда и организацията, по които се осъществява, и съдейства на потребителите съгласно чл.28 от АПК

(2) Информацията за административното обслужване следва да бъде:

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

Чл.22. (1) Информацията относно всяка една от предоставяните услуги включва:

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. В случаите на възлагане - служителите, които издават индивидуалния административен акт.

4. Административно звено, приемащо документите и предоставящо информация за хода на преписката, адрес и работно време, електронен адрес за комуникация с потребителите, телефони за комуникация с потребителите, обозначение дали обявените телефони са стационарни или мобилни, безплатни или платени, като се посочат и съответните тарифи.

5. Срокът и процедурата по предоставяне на административната услуга/издаване на индивидуалния административен акт, изисквания и необходими документи. В случай че документ се издава от административен орган, се посочва и органът.

6. Образци на формуляри, които са свързани с предоставянето на административна услуга/ издаването на индивидуалния административен акт, включително създадените с нормативен акт или утвърдени с административен акт.

7. Начини на заявяване на услугата.

8. Информация за предоставяне на услугата по електронен път:

а) ниво на предоставяне на услугата;

б) интернет адрес, на който се намира формулярът за нейното заявяване;

в) интернет адрес за служебно заявяване;

г) вид на услугата (първична или комплексна), като в случай че услугата е комплексна, се посочват първичните услуги, от които е съставена;

д) средствата за електронна идентификация и нивото им на осигуреност - в случаите, когато идентификация се изисква при заявяване, заплащане и получаване на електронна услуга.

9. Срок на действие на документа/индивидуалния административен акт.

10. Такси или цени на услугата, включително при предоставяне по електронен път, основание за тяхното определяне и начини на плащане, включително възможността за извършване на картово плащане.

11. Орган, осъществяващ контрол върху дейността на органа по предоставянето на услугата.

12. Ред, включително срок за обжалване действията на органа по предоставянето на услугата.

13. Електронен адрес за предложения във връзка с услугата.

14. Начини за получаване на заявления документ от услугата;

15. За всеки от режимите освен обстоятелствата по т. 1 - 14 се вписват и:

а) предметната област, за която се отнася;

б) органът, пред който се обжалва индивидуалният административен акт;

Заповед:	РД-01-200/ 18.07.2022 г.	В сила от:	18.07.2022г.	Брой стр: 25	стр 11 от 25
Име на документа	90-03VP-01 Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ-Силистра				

в) електронният адрес за предложения във връзка с облекчаване на режима.

Информацията се обявява чрез Интернет страницата на РЗИ-Силистра, в Административния регистър по чл.61, ал.1 от Закона за администрацията, на официалното табло за обявления пред ЦАО, на хартиен носител в ЦАО и чрез разяснения от длъжностните лица.

(2) Информацията по ал.1 се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата

(3) В случаите, когато информацията включва собствени имена, географски наименования, както и други български наименования, които се изписват на латиница, РЗИ-Силистра осигурява тяхното съответствие с правилата, утвърдени според действащото законодателство

(4) Информацията върху указателните табели в административните сгради и върху отличителните знаци на служителите се представя както на български, така и на английски език, а при възможност - и на друг от официалните езици на Европейския съюз.

(5) РЗИ-Силистра осигурява възможност за извършване на картови плащания и посочва това в информацията по ал.1, т.10. Потребителите на услуги се информират и с поставяне на съобщения и указателни табели пред ЦАО и интернет страницата на инспекцията.

(6) Организацията и контролът по изпълнение на задълженията по ал.1-5 се извършва от главния секретар.

Чл.23. Информацията върху указателните табели в административната сграда и върху отличителните знаци на служителите се представя на български и английски език

Чл.24. Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички информационни бази данни се използват и попълват в съответствие с Регистъра на услугите. Регистърът на услугите се поддържа като електронна база данни в Административния регистър.

Раздел IV

Правила за ползване на логото и слогана на държавната администрация

Чл.25.(1) Логото и слогът на държавната администрация се ползват от РЗИ-Силистра и се поставят на:

1. отличителните знаци и/или материалните носители за идентификация на служителите, осъществяващи административно обслужване;
2. указателните табели на входовете на сградите;
3. неофициалната кореспонденция, поздравителните адреси и др.;
4. папки, рекламни и протоколни материали;
5. интернет страницата на РЗИ-Силистра;
6. кутиите за мнения и коментари;
7. картата на клиента.

(2) Използването на логото и слогана на държавната администрация не изключва възможността за използване и на други символи на РЗИ-Силистра.

Глава трета.

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

Заповед:	РД-01-200/ 18.07.2022 г.	В сила от:	18.07.2022г.	Брой стр: 25	стр 12 от 25
Име на документа	90-03VP-01 Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ-Силистра				

Раздел I Управление на качеството

Чл. 26. (1) Административното обслужване в РЗИ-Силистра се осъществява при спазване на Вътрешни стандарти за качество на РЗИ-Силистра, съгласно приложения №№ 7 и 8 от Наредбата за административно обслужване:

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“. То се използва за указателните табели за местонахождението на ЦАО, на интернет страницата, в документи брошури и други материали

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

Служебното помещение, в което се осъществява административно обслужване, има осигурени:

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

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: оформление на пространството в помещението, позволяващо свободно придвижване с инвалидни и/или детски колички, 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;

в) достатъчно широко пространство за изчакване на реда с осигурена възможност: за сядане на не по-малко от 4 потребители, 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 не по-малко от 12 кв. м;

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 пред ЦАО:

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 помещението;

в) указателните табели пред служебното помещение, в което се осъществява административно обслужване, ориентират и информират потребителите за организацията на обслужването, включително за работното време, данни и информация, за местата за плащане (каса, банка, друг доставчик на платежни услуги) и други във връзка с организацията на обслужването;

Заповед:	РД-01-200/ 18.07.2022 г.	В сила от:	18.07.2022г.	Брой стр: 25	стр 13 от 25
Име на документа	90-03VP-01 Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ-Силистра				

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 безплатно или платено паркиране.

5. Стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка:

В служебното помещение, в което се осъществява административно обслужване и пред него, е осигурена възможност за ползване на безплатен достъп до интернет. Това е обозначено по подходящ начин.

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 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";

аб) обръщение "Госпожо/господине";

ав) 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?“;

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

ад) 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) обръщане внимание веднага щом посетителят доближи гишето;

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

д) 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:

1. На интернет страницата на администрацията се поддържа секция, която е озаглавена "Административни услуги", със стандартизирана структура и дизайн, които са определени по

Заповед:	РД-01-200/ 18.07.2022 г.	В сила от:	18.07.2022г.	Брой стр: 25	стр 14 от 25
Име на документа	90-03VP-01 Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ-Сицистра				

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 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 административни услуги - на място пред служебното помещение, в което се осъществява административно обслужване, се обявява на информационно табло;

бб) информацията по чл. 16, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване 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. Осигуряване на възможност за потребителите да получат информация за административното обслужване, вкл. информацията по чл. 16, ал.1, и да комуникират по телефона по въпроси от компетентността на ЦАО по чл. 8, ал.3, т.1-3, 7 и 11 от НАО, и създаване на 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,

Заповед:	РД-01-200/ 18.07.2022 г.	В сила от:	18.07.2022г.	Брой стр: 25	стр 15 от 25
Име на документа	90-03VP-01 Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ-Силистра				

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).

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 заявлението и/или на приложенията към него, освен ако това не е предвидено в закон.

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

Лесен достъп до ЦАО с обществен транспорт - ЦАО на РЗИ-Силистра се разполага в сграда, намираща се на комуникативно място, в близост до центъра на града, която е достъпна с обществен транспорт: автобусни линии №2 и №5 на спирка „Болница“, междуградски автобуси по бул. „Македония“

16. Стандарт за паркинг

Безплатен паркинг пред ЦАО и в двора на РЗИ-Силистра (след даден достъп от дежурния на главния вход)

17. Стандарт за допълнителни удобства и/или обособени зони в служебните помещения

В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, са осигурени допълнителни удобства и/или обособени зони, като например:

а) места за сядане за всички потребители - столове, мека мебел и др., в отделна зона или в общото помещение;

б) обособено място за консултации на потребители - маса с минимум четири места за сядане, ниска маса с мека мебел и др.;

в) тоалетни, вкл. за хора с увреждания;

18. Стандарт за допълнителен вид техническо оборудване:

а) Осигурена компютърна конфигурация (компютър с монитор) с връзка с интернет, която е предоставена за свободно ползване на потребителите, с осигурена свързаност с принтер

б) В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, е осигурен достъп до принтер и копирна машина с възможност за принтиране и копиране.

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

Заповед:	РД-01-200/ 18.07.2022 г.	В сила от:	18.07.2022г.	Брой стр: 25	стр 16 от 25
Име на документа	90-03VP-01 Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ-Силистра				

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, включително чрез обособено място (гише) за информация.

20. Стандарт да поддържа профил в социалните мрежи

РЗИ-Силистра поддържа актуален профил facebook.com

<https://www.facebook.com/%D0%A0%D0%97%D0%98-%D0%A1%D0%B8%D0%BB%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0-100215248432347/>

21. Стандарт за проактивно информиране на потребителя за резултата от услугата:

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

22. Стандарт за организация на административното обслужване на принципа "едно гише":

В ЦАО ще ви обслужат само на едно гише (ако притежавате дебитна/ кредитна карта), без да се налага повторно посещение

23. Стандарт за незабавно издаване на акт и/или за предоставяне на услугата:

РЗИ-Силистра предоставя незабавно след подаване на заявлението/искането в случаите, в които е предвидено, че резултатът от услугата се получава само в ЦАО.

24. Стандарт за единен телефонен номер за комуникация за предоставяне на административно обслужване:

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

**Телефон за комуникация
с потребители на административни услуги: 086/ 816 119**

(обявеният телефон е стационарен и разговорите се таксуват на цената на 1 разговор съгласно тарифния план на потребителя)

- Административното обслужване по телефона се осъществява от общата и специализирана администрация на РЗИ-Силистра.
- Главен специалист – организатор офис в ЦАО отговаря на запитвания и въпроси от общ характер по предоставяните административни услуги по телефона.
- При въпрос отправен до ЦАО, изискващ конкретни знания, специфика и/или експертност по предоставянето на определена услуга, отговорния служител от ЦАО насочва потребителите към контакт от специализираната администрация чрез главния секретар.
- Служителят от ЦАО предоставя възможност на потребителя да избира дали връзката с експерт от специализираната администрация да бъде осъществен чрез:
 - предоставяне на друг телефонен номер и/или

Заповед:	РД-01-200/ 18.07.2022 г.	В сила от:	18.07.2022г.	Брой стр: 25	стр 17 от 25
Име на документа	90-03VP-01 Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ-Силистра				

- прехвърляне на обаждането, и/или
 - предоставяне на телефонен номер на потребителя, на който той да бъде потърсен от съответния компетентен служител от специализираната администрация.
- По въпроси изискващи конкретни знания, специфика и експертност отговарят директори на дирекции/ гл. експерти/ гл. инспектори от дирекции „Медицински дейности“, „Надзор на заразните заболявания“ и „Обществено здраве“ в зависимост от вида на предоставяната административна услуга и вменената отговорност за изпълнение по процедура.
- При отсъствие на конкретния служител, на запитванията по телефона, отговарят определените им заместници по заповед на директора на РЗИ.
- Главният секретар отговаря за координацията и осъществяването на пряка връзка между общата и специализирана администрация, по повод на отсъстващи служители и уведомяване за определените им заместници.
- Служителите от инспекцията търсят обратна връзка от потребителите за необходимостта от допълнителна помощ/ информация и докладват периодично на главния секретар за предприемане на коригиращи действия и подобряване на качеството на предоставяното административно обслужване по телефон в РЗИ-Силистра.

Чл. 26 (2) За контрол по изпълнение на сроковете за предоставяне на административните услуги в РЗИ-Силистра се използва АИС за деловодна дейност с активирана функция за контрол.

Чл.27. (1) РЗИ-Силистра приема Харта на клиента, която се публикува на интернет страницата на инспекцията и се обявява чрез централното информационно табло пред ЦАО

(2) Хартата на клиента се поставя на достъпно и видно място в служебните помещения, в които се обслужват потребителите на административни услуги

(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 от организацията на работата, включително и възможностите за конкретна реакция и възможностите да подадат сигнал, предложение или жалба във връзка с административното обслужване

(4) при разработване на Хартата на клиента се спазват правилата и насоките за разработване на Харта на клиента, които са регламентирани в ръководството одобрено с РМС №246/10.04.2020г.

Чл.28. РЗИ-Силистра поддържа постоянен и открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с гражданското общество, с който се вземат предвид становищата от нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, като и предложенията за подобряването му.

Чл.29.(1) РЗИ-Силистра отчита състоянието на административното обслужване веднъж годишно чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация /ИИСДА/, която поддържа Административния регистър.

(2) Директорът на РЗИ-Силистра определя със заповед отговорни служители, които подават и обобщават информацията, попълват и публикуват данни в ИИСДА

Заповед:	РД-01-200/ 18.07.2022 г.	В сила от:	18.07.2022г.	Брой стр: 25	стр 18 от 25
Име на документа	90-03VP-01 Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ-Силистра				

(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 съответните служители. Резултатите от изпълнението се отчитат при определяне на годишната оценка.

Раздел II

Методи за обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите

Чл.30. (1) РЗИ-Силистра създава възможност за обратна връзка от потребителите чрез използване и прилагане на различни методи за обратна връзка, като резултатите от обратната връзка с потребителите се анализират веднъж годишно и на база направените изводи се предприемат действия за подобряване на административното обслужване. Потребителите, неправителствените организации на гражданите, бизнеса и обществеността се уведомяват чрез предприетите действия и резултатите от тях чрез интернет сайта. Когато са предприети действия за подобряване на административното обслужване в резултат на предложение, чийто адресат е известен и има посочен адрес за обратна връзка, той се уведомява писмено за предприетите действия и за резултатите от тях.

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

1. извършване на анкетни проучвания
2. провеждане на консултации със служителите
3. провеждане на наблюдение по метода „таен клиент“
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали
5. анализ на медийни публикации
6. осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез „горещ телефон“
7. осигуряване на приемно време за граждани и организации

(3) прилаганите методи за обратна връзка от потребителите се използват и за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване

(4) Всяка година до 1 април РЗИ-Силистра главният секретар изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната година, който се публикува на интернет страницата на инспекцията.

(5) Използваните от РЗИ-Силистра средствата за осъществяване на обратна връзка са:

- кутията за мнения, коментари и сигнали, поставена срещу ЦАО в административната сграда на РЗИ-Силистра – етаж първи.
- книга за предложения от физически и юридически лица за подобряване организацията на дейността на инспекцията – поставена пред ЦАО в административната сграда на РЗИ-Силистра – етаж първи.
- анкетни карти за обратна връзка, получени на хартиен носител - Приложение № 90-03-01-2 (публикуван формуляр на сайта на РЗИ-Силистра);
- мнения и препоръки, получени по поща, факс, електронна поща;
- сигнали за корупция, получени чрез различните канали на РЗИ-Силистра.

Заповед:	РД-01-200/ 18.07.2022 г.	В сила от:	18.07.2022г.	Брой стр: 25	стр 19 от 25
Име на документа	90-03VP-01 Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ-Силистра				

Раздел III

Взаимодействие с омбудсмана и с обществените посредници

Чл.31. При взаимодействието с омбудсмана, РЗИ-Силистра се ръководи от Закона за омбудсмана и Правилника за организацията и дейността на омбудсмана.

Глава IV

КООРДИНАЦИЯ, КОНТРОЛ И САНКЦИИ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.32. Координацията по отношение на извършваните административни услуги в РЗИ-Силистра се осъществява от главния секретар.

Чл.33. (1) Контролът по изпълнението на задълженията във връзка с административното обслужване се осъществява от съответните директори на дирекции в РЗИ-Силистра.

(2) При установяване на нарушения служителите по ал.1 писмено сигнализират на главния секретар, като описват подробно установеното нарушение, датата, мястото и обстоятелствата при които е извършено и лицето, което го е допуснало.

Чл.34.(1) Нарушението на задълженията, предвидени в тези правила, се установява със съставяне на акт за установяване на административно нарушение от юрисконсулта по нареждане на главния секретар.

(2) Наказателните постановления се издават от директора на РЗИ-Силистра.

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

Допълнителни разпоредби

§ 1. Основни понятия:

1. "Потребител" 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. "Подходящо техническо оборудване" са електронни информационни табла, видео-екрани, системи с възможност за търсене и показване на аудио-визуална информация, която се управлява чрез допир до екрана, интерактивни табла, екрани, терминали и други, които са предназначени за потребителите, до които им е осигурен безусловен активен или пасивен достъп и които се насърчават посредством подходящи методи и средства, за да ги използват.

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

4. "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.

7. "Елементи за адаптиране на служебните помещения" са рампи (мобилни или стационарни), подемни платформи, асансьори, естакади и други, които улесняват достъпността до и в служебните помещения, в които се извършва административно обслужване.

Заповед:	РД-01-200/ 18.07.2022 г.	В сила от:	18.07.2022г.	Брой стр: 25	стр 20 от 25
Име на документа	90-03VP-01 Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ-Силистра				

Заклучителни разпоредби

§ 1. Настоящите вътрешни правила се утвърждават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване и се въвеждат в действие със заповед на директора на РЗИ.

§ 2. С тези вътрешни правила се отменят Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ-Силистра утвърдени със Заповед №РД-13-257/30.12.2020г.

§ 3. Разпоредбите на тези правила са задължителни за всички служители на РЗИ-Силистра

§4. Контролът по прилагането и спазването на разпоредбите на настоящите вътрешни правила се осъществява от главния секретар на РЗИ-Силистра.

§ 5. За установени нарушения на задълженията по тези правила и на разпоредбите за административното обслужване се налагат наказания съгласно Правилата в вътрешния ред.

§ 6. За неуредените в настоящите правила въпроси се прилагат разпоредбите на Закона за администрацията, АПК, Устройствения правилник за дейността на РЗИ и Наредбата за административното обслужване.

Заповед:	РД-01-200/ 18.07.2022 г.	В сила от:	18.07.2022г.	Брой стр: 25	стр 21 от 25
Име на документа	90-03VP-01 Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ-Силистра				

РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ - СИЛИСТРА

ПРОТОКОЛ

/за устно заявяване на административна услуга/

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:

1. 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)

Заповед:	РД-01-200/ 18.07.2022 г.	В сила от:	18.07.2022г.	Брой стр: 25	стр 22 от 25
Име на документа	90-03VP-01 Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ-Силистра				

ДО
ДИРЕКТОРА
НА РЗИ - СИЛИСТРА

ЗАЯВЛЕНИЕ

От.....
.....
постоянен или настоящ адрес: гр./с.
.....
ул. (ж.к.), тел., факс.....
електронен адрес.....

Моля да бъде образувано производство за предоставяне на
.....
(посочва се наименованието на административната услуга)

Услугата се предоставя от
(посочва се органът, компетентен да издаде административния акт)

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

1.
2.

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

Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:

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

Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- като вътрешна куриерска пратка
- като международна препоръчана пощенска пратка
- Лично от центъра за административно обслужване при компетентния орган
- По електронен път на електронен адрес

Приложени документи:

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

Дата:
Гр./с.....

Подпис:
(.....)

Заповед:	РД-01-200/ 18.07.2022 г.	В сила от:	18.07.2022г.	Брой стр: 25	стр 23 от 25
Име на документа	90-03VP-01 Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ-Силистра				

АНКЕТНА КАРТА ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА С ГРАЖДАНИТЕ

Уважаеми граждани, в резултат на измерване на удовлетвореността, предприемаме непрекъснато действия за подобряване на административното обслужване. Вашето мнение е важно за нас. Ако желаете да попълните нашата анкета, моля отбележете с „X“...

1. За Вашата администрация научих от:
 - интернет страница
 - медии
 - нормативни документи
 - роднини/познати/приятели
 - разговор със служител от инспекцията
 - други.....

2. Досега използвали ли сте услугите на администрацията?
 - да
 - не

3. Лесно ли откривате информация за нашата администрация и предлаганите услуги?
 - да
 - не

4. Информацията за предлаганите от нас административни услуги е ясна, лесно разбираема, точна и пълна:
 - да
 - не

5. Как предпочитате да получавате допълнителна информация за нашите услуги?
 - в лична среща със служител
 - по телефон
 - чрез интернет

6. За колко време бяхте обслужени?
 - 10 мин
 - 20 мин
 - 30 мин
 - над 30 мин

7. Беше ли извършена административната услуга съгласно обявения срок?
 - да
 - не

8. Какво беше отношението на служителите към Вас?
 - вежливо, с уважение
 - компетентно, учтиво
 - формално, с безразличие
 - грубо, пренебрежително

Заповед:	РД-01-200/ 18.07.2022 г.	В сила от:	18.07.2022г.	Брой стр: 25	стр 24 от 25
Име на документа	90-03VP-01 Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ-Силистра				

9. Има ли необходимост от подобряване на обслужването?

- да
- не

Ако отговорът е «ДА», моля посочете какво и в коя услуга

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

10. Как оценявате качеството на административното обслужване в РЗИ-Силистра?

- много добро
- добро
- лошо

11. Искан ли ви е подкуп, за извършване на услуга в РЗИ - Силистра?

- да
- не

Ако отговорът е „ДА“, моля допълнете / вид на поисканата услуга, структурно звено, служител, вид и размер на подкупа/ !

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

12. Ако сте представител на подконтролен обект на РЗИ-Силистра, моля отбележете тук

-

БЛАГОДАРИМ ВИ ЗА ОТДЕЛЕНОТО ВРЕМЕ

Заповед:	РД-01-200/ 18.07.2022 г.	В сила от:	18.07.2022г.	Брой стр: 25	стр 25 от 25
Име на документа	90-03VP-01 Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ-Силистра				