РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО
РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ
гр. БЛАГОЕВГРАД

Благоевград: 2700, ул. "Братя Миладинови" № 2 тел.: 073/888701; факс :073/582080
www.rzibl.org e-mail: rzibl@rzibl.org

Утвърждавам: .....

Главен секретар на РЗИ-Благоевград

Методи Манов

Дата: 06.04.2022 год.

Регионална здравна инспекция
Благоевград
Вх.№ 75-142
Дата 06.04.20 22 г.

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – БЛАГОЕВГРАД

"С ЛИЦЕ КЪМ ХОРАТА"

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 – Благоевград, изготвени на основание Наредба за административното обслужване, приета с *Приета с ПМС № 246 от 13.09.2006 г.*, Обн. ДВ. бр.78 от 26 септември 2006 г., изм. ДВ. бр.47 от 20 май 2008 г., изм. ДВ. бр.64 от 18 юли 2008 г., изм. ДВ. бр.25 от 30 март 2010 г., изм. ДВ. бр.58 от 30 юли 2010 г., изм. ДВ. бр.105 от 29 декември 2011 г., изм. ДВ. бр.50 от 3 юли 2012 г., изм. и доп. ДВ. бр.27 от 14 април 2015 г., изм. и доп. ДВ. бр.8 от 29 януари 2016 г., изм. и доп. ДВ. бр.61 от 28 юли 2017 г., изм. и доп. ДВ. бр.7 от 22 януари 2019 г., изм. и доп. ДВ. бр.56 от 16 юли 2019 г., изм. и доп. ДВ. бр.9 от 31 януари 2020 г., изм. и доп. ДВ. бр. 27 от 2 април 2021 г., изм. и доп. ДВ. бр. 90 от 29 октомври 2021 г.

(2) За неуредените във вътрешните правила въпроси Главният секретар на РЗИ – Благоевград 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 В РЗИ –БЛАГОЕВГРАД

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

1. равен достъп до административните услуги;
2. различни форми за заявяване на административните услуги и осигуряване на пълна информацията за тях;
3. равнопоставено, любезно и отзивчиво отношение към всички потребители;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване в администрацията;
5. периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;
6. изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила;
7. качество на предоставяните услуги;
8. възможност за различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.
9. служебно събиране на информация и доказателствени средства.

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

(3) РЗИ – Благоевград периодично изследва и оповестява удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

ГЛАВА ВТОРА
ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

РАЗДЕЛ I
ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РЗИ - БЛАГОЕВГРАД.

Чл. 3. (1) РЗИ – Благоевград осъществява държавната здравна политика на територията на област Благоевград.

(2 Административното обслужване на физическите и юридическите лица в РЗИ – Благоевград се организира и осъществява от Центъра за административно обслужване (ЦАО) на принципа на „Едно гише".

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

(4) Осигурен е удобен и лесен достъп за хора с увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца с детски колички до и в Центъра за административно обслужване.

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

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

Чл. 4. (1) Центърът за Административно обслужване се намира на партерен етаж в сградата на РЗИ – Благоевград, на адрес: гр. Благоевград, ул. „Братя Миладинови" № 2. Документите, които постъпват в Центъра за административно обслужване в РЗИ – Благоевград се:

- получават по междуведомствен електронен обмен от деловодната система Eventis R7;
- получават по пощата;
- получават по електронната поща;
- получават по факс: 073/ 58 20 50;
- подават от потребителите на гишето за административно обслужване.

(2) Приемането и регистрирането на входящите документи се извършва от Центъра за административно обслужване по реда, утвърден с тези правила и Вътрешни правила за реда и организацията на документооборота в Регионална здравна инспекция – Благоевград.

(3) Потребителите на административни услуги контактуват с администрацията чрез Центъра за административно обслужване в РЗИ – Благоевград.

(4) Заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, сигнали, предложения и жалби се подават чрез Центъра за административно обслужване, като след регистрирането им на гражданина се дава входящ номер.

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

(6) В заявлението/искането се попълва пълното име и адреса на гражданина или

организацията, от които изхожда, естеството на искането, дата и подпис. Заявителят е длъжен да предостави телефон, факс или адрес за електронна поща, ако разполага с такива. Заявлението/искането съдържа и други задължителни елементи, ако такива са предвидени в нормативните актове.

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

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

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

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

(11) При регистриране на входящи документи служителят от Центъра за административно обслужване проверява дали заявлението за извършване на административната услуга е окомплектовано с всички необходими документи. При нужда от консултация, служителят изисква експертно мнение от ресорното звено, към което се отнася услугата.

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

(13) Документите се приемат в Центъра за административно обслужване, който се намира на партерния етаж на сградата на РЗИ –Благоевград, след което се разпределят на съответната дирекция в зависимост от заявената услуга.

(14) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол съгласно чл. 7, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване (приложение 1, неразделна част от настоящите вътрешни правила).

(15) Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях до административния орган могат да се подават на място, по електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс или по друг начин, оповестен от РЗИ – Благоевград като технически възможен. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, приета с Постановление № 3 на Министерски съвет от 2017 г..

Чл. 5. Получаване на документи, които са резултат от осъществено административно обслужване:

(1) Индивидуалният административен акт може да бъде получен на мястото, където е заявен, на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

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

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

доставяне на пратката;

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

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

(3) При необходимост, РЗИ – Благоевград може да сключва договори с лицензираните пощенски оператори за други начини на получаване на индивидуалните административни актове, както и за допълнителни условия за извършване на пощенските услуги.

(4) Правилата на ал. 1-3 се прилагат и за получаване на други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване.

(5) Получаването на документи „на ръка“ от Центъра за административно обслужване при РЗИ – Благоевград се оформя чрез посочване на име, фамилия и подпис на получателя, както и датата на получаване в специално създаден дневник.

(6) Получаването може да стане само от физическото или юридическото лице подало заявлението/искането или от упълномощен представител (след предоставяне на нотариално заверено пълномощно). Копие от пълномощното се добавя към архива на преписката.

РАЗДЕЛ II
СТРУКТУРА И ФУНКЦИИ НА ЦЕНТЪРА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ ПРИ РЗИ – БЛАГОЕВГРАД

Чл. 6. (1) Функциониране на Центъра за административно обслужване в РЗИ - Благоевград се осигурява от служители от Дирекция „Административно-правно, финансово и стопанско обслужване“, на мястото, обозначено за административно обслужване. Контролът върху дейността на служителите, които осъществяват административното обслужване в РЗИ – Благоевград се осъществява от директора на Дирекция „Административно-правно, финансово и стопанско обслужване“.

(2) Служителите, които работят в Центъра за административно обслужване в РЗИ - Благоевград:

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 насочват въпросите по компетентност до звената в РЗИ - Благоевград;

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 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 по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване по предварително изготвен контролен списък;

7. дават 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 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, 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.

(3) Комуникацията с потребителите при осъществяване на функциите, посочени в ал. 2, при предоставянето на информация за административното обслужване и при осъществяване на административно обслужване се извършва от служителите, които работят в Центъра за административно обслужване в РЗИ - Благоевград писмено, включително по електронен път, и устно, включително по телефон.

РАЗДЕЛ III
РАБОТНО ВРЕМЕ НА ЦЕНТЪРА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 7. (1) Работното време на Центъра за административно обслужване при РЗИ – Благоевград е от понеделник до петък от 8.30 ч. до 17.00 ч. без прекъсване.

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

(3) В Центъра за административно обслужване е установен различен ред за ползване на обедните почивки с цел да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите на административни услуги, включително за подаване на заявления/искания, за плащане на каса или чрез ПОС и/или за получаване на информация, данни и документи. Ползването на обедна почивка от служителите в Центъра за административно обслужване се извършва последователно от 12,00 ч. до 12,30 ч. за единия и от 12,30 ч. до 13,00 часа за другия служител съгласно предварително изготвен график.

(4) Директорът на Дирекция „Административно-правно, финансово и стопанско обслужване“ следи за спазването на работното време на Центъра за административно обслужване, междудневните и междуседмичните почивки да са съобразени с изискванията на Закона за държавния служител и Кодекса на труда.

РАЗДЕЛ IV
ИНФОРМАЦИЯ ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 8. (1) РЗИ – Благоевград осигурява информация за всички видове административни услуги, които предоставя, информация относно реда и организацията, по които се осъществява административното обслужване и съдейства на потребителите съгласно изискванията на чл. 28 от АПК.

(2) РЗИ – Благоевград осигурява задължителна информация относно всяка една от предоставяните услуги, а именно:

- наименование на административната услуга и уникален идентификатор съгласно Регистъра на услугите;
- правно основание за предоставянето на административната услуга/издаването на индивидуалния административен акт;

- информация за центъра за административно обслужване: адрес, електронен адрес, телефони за връзка, работно време;

- процедура по предоставяне на административната услуга/издаване на индивидуалния административен акт, изисквания и необходими документи;

- образци на формуляри, които са свързани с предоставянето на административна услуга/издаването на индивидуалния административен акт;

- начини на заявяване на услугата;

- 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;

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

- срок на действие на документа/индивидуалния административен акт;

- такси или цени на услугата, включително при предоставяне по електронен път, основание за тяхното определяне и начини на плащане, включително и възможност за извършване на картови плащания;

- орган, осъществяващ контрол върху дейността на органа по предоставянето на услугата.

- ред, включително срокове за обжалване на действията на органа по предоставянето на услугата;

- електронен адрес за предложения във връзка с услугата;

- начини на получаване на резултата от услугата.

- За всеки от режимите освен горепосочените обстоятелства се вписват и:

а) предметната област, за която се отнася;

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

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

(3) Информацията за предоставяните административни услуги, както и информацията за възможностите за подаване или получаване на документи по електронен път, се получава от:

1. деловодството в РЗИ - Благоевград, на телефонен номер: 073/ 83 28 26;

2. информационно табло;

3. интернет страницата на РЗИ - Благоевград: www.rzibl.org;

4. Административния регистър към Министерски съвет: http://iisda.government.bg/

(4) Информацията за предоставяните административни услуги се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.

Чл. 9. (1) 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.

(2) Регистърът на услугите се поддържа като електронна база данни в Административния регистър.

(3) Условията и редът за вписване на административни услуги, настъпилите промени в тях, както и заличаване на вписани административни услуги се уреждат с наредбата по чл. 61, ал. 4 от Закона за администрацията.

Чл. 10. (1) Административната услуга се извършва в законоустановения срок от съответното звено на РЗИ – Благоевград, към което е насочено заявлението.

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

(3) При поискване служителите от центъра за административно обслужване дават информация на гражданите за движението на преписките.

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

(5) Работата с предложения и сигнали в РЗИ – Благоевград се извършва в съответствие с разпоредбите на Глава VIII, раздел втори и трети от Административно-процесуалния кодекс и вътрешно ведомствените подзаконови нормативни актове, свързани с предложенията и сигналите.

Чл. 11. Разглеждането на постъпилите заявления се извършва съгласно сроковете, определени в АПК. Удължаването на срока е допустимо само в предвидените от закона случаи.

Чл. 12. Когато поисканата административна услуга не е от компетентност на РЗИ, заявлението и приложените към него документи се препращат на компетентния орган, като за това се уведомява заявителя.

Чл. 13. Заплащането на административните услуги се извършва по един от следните начини:

- на касата на РЗИ – Благоевград;
- по банков път, по сметка на РЗИ – Благоевград, Банка: Общинска банка АД, Клон: Благоевград, IBAN: BG62SOMB91303150877401; SWIFT BIC код: SOMBBGSF ; Булстат: 176 030 552;
- с платежна карта чрез терминално устройство ПОС.

Чл. 14. (1) Директорът на РЗИ – Благоевград приема предварително записали се граждани всеки понеделник с приемно време от 10.00 ч. до 12.00 ч. Записването за прием се осъществява от служител на телефон 073/ 88 87 01.

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

ГЛАВА ТРЕТА
УПРАВЛЕНИЕ И КОНТРОЛ НА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 15. (1) Административното обслужване в РЗИ – Благоевград се осъществява при спазване на общи задължителни стандарти за качество на административното обслужване, а именно:

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

2. Служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване в РЗИ - Благоевград, имат осигурени:

а) удобен и лесен достъп;

б) подходящи условия за възрастни хора, бременни жени, хора с увреждания, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца, в това число възможност за 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, и са обозначени за тях;

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

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

д) питейна вода;

е) възможност за ползване на тоалетна.

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

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

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

в) указателните табели 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 (каса, банка, друг доставчик на платежни услуги) и други във връзка с организацията на обслужването;

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

4. На интернет страницата на РЗИ - Благоевград 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, натоварени (пикови) и ненатоварени часове на посещаемост.

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

6. Всеки служител се идентифицира пред потребителите в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, чрез бадж, който съдържа данни за собствено и фамилно име и длъжността, която заема в РЗИ – Благоевград.

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

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

9. Начин на предоставяне на информацията относно административното обслужване:

1. На интернет страницата на РЗИ - Благоевград се поддържа секция, която е озаглавена "Административно обслужване", със стандартизирана структура и дизайн, които са

определени по реда на чл. 40 от Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

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

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

б) информацията се представя по начин, който осигурява улеснено и бързо възприемане при съобразяване със специфичните потребности на отделните категории потребители (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 относно предоставяните административни услуги - на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, се обявява на информационни табла, включващи и официалните табла за обявления, във физическа и/или електронна форма, като при предоставяни над 10 услуги обявяването на информацията може да бъде само в електронна форма, чрез поне един брой подходящо техническо оборудване с осигурен активен достъп на потребителите до него;

бб) информацията относно предоставяните административни услуги 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.

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

а) за приемане на едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от две места (гишета);

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

14. Образците и/или формулярите, които се използват за заявяване на административно обслужване в РЗИ - Благоевград, са изготвени при спазването на следните правила:

а) насоченост към лесно и опростено попълване от потребителите;

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

в) осигурено достатъчно място за нанасяне на данни;

г) не предвижда и не изисква попълване от потребителите на информация, която:

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 е предвидено в специален закон.

(2) С оглед на функционалната си специфика РЗИ –Благоевград прилага и собствени стандарти за качество на административното обслужване, които включват:

1. В служебните помещения, където се осъществява административното обслужване, са осигурени допълнителни удобства като места за сядане в отделно обособена зона, тоалетна, обособено място за попълване на документи;

2. 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;

3. Форма за въпроси и сигнали, която е качена в секция „Контакти“ на сайта на РЗИ - Благоевград и е достъпна за всички потребители на административни услуги;

4. организация на административното обслужване на принципа „едно гише“.

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

Чл. 16. (1) Директора на РЗИ – Благоевград утвърждава Харта на клиента, която се публикува на интернет страницата на РЗИ, в брошури, други печатни материали и се обявява и по друг подходящ начин.

(2) Хартата на клиента е поставена на видно място в служебните помещения, в които се извършва административно обслужване и е публикувана на сайта на инспекцията.

(3) Хартата на клиента включва:

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

2. описание на процедурите за предоставяне на административните услуги;

3. образци на документи и формуляри;

4. начинът, по който потребителите могат да постъпят, ако не са удовлетворени от обслужването и/или организацията на работа, включително възможностите да подадат сигнал, предложение или жалба във връзка с административното обслужване;

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

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

Чл. 17. Контролът по спазването на правилата за административно обслужване и утвърдените стандарти от служителите в Центъра за административно обслужване се осъществява от директора на дирекция АПФСО.

Чл. 18. (1) РЗИ – Благоевград осигурява повишаване на професионалната квалификация на служителите за подобряване на административното обслужване.

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

Чл. 19. (1) РЗИ – Благоевград отчита състоянието на административното обслужване веднъж годишно чрез Интегрираната информационна система за държавна администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър.
(2) Директорът на РЗИ – Благоевград определя със заповед отговорните служители, които подават и обобщават информацията във връзка с административното обслужване, попълват и публикуват данни в ИИСДА.
(3) Служителите по ал. 2 отговарят за достоверността на въвеждана информация и за спазването на сроковете за попълване на отчетите в ИИСДА.

ГЛАВА ЧЕТВЪРТА
ОБЩЕСТВЕН КОНТРОЛ НА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ И ОБРАТНА ВРЪЗКА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл. 20. РЗИ – Благоевград поддържа постоянен открит диалог с потребителите на своите услуги, в който се вземат предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

Чл. 21. (1) РЗИ – Благоевград прилага различни методи за обратна връзка от потребителите, като периодично се изследват и анализират резултатите от обратната връзка с цел повишаване качеството на административното обслужване в администрацията.

(2) Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкетни проучвания (съгласно приложение 2, неразделна част от настоящите правила), провеждане на консултации със служителите, извършване на наблюдения по метода „таен клиент“, кутия за мнения, коментари, предложения и сигнали, книга за похвали и оплаквания, телефон и интернет, приемно време за граждани и организации, анализ на медийни публикации.

(3) Средствата за осъществяване на обратна връзка се използват за проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги;

(4) Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва веднъж годишно;

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

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

(7) Всяка година до 1 април директорът на дирекция „АПФСО“ при РЗИ – Благоевград изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на интернет страницата на РЗИ – Благоевград.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Настоящите правила влизат в сила от датата на утвърждаването им и отменят вътрешните правилата за организацията на административното обслужване н РЗИ – Благоевград, утвърдени на 12.03.2020 г.

§2. Настоящите правила да се сведат до знанието на всички служители в РЗИ – Благоевград и да се публикуват в деловодната система Eventis R7.

ЦЕНТЪР ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ НА РЗИ-БЛАГОЕВГРАД: ФРОНТ ОФИС

Телефони: 073/83 28 26, 0883/201 471
Адрес: гр. Благоевград, ул. „Братя Миладинови" № 2
E.mail: _rzibl@rzibl.org
Работно време: от 08,30 ч. до 17,00 ч. без прекъсване

ДИРЕКТОРИ НА ДИРЕКЦИИ В РЗИ – БЛАГОЕВГРАД:

Директор на дирекция „Административно-правно, финансово и стопанско обслужване" - тел. 0884/849 606,
Работно време: от 08,30 до 12,00 ч. и от 12,30 до 17,00 ч.
Директор на дирекция „Медицински дейности" - тел. 0878/434 233,
Работно време: от 08,30 до 12,00 ч. и от 12,30 до 17,00 ч.
Директор на дирекция „Надзор на заразните болести" - тел. 0885/524 787,
Работно време: от 08,30 до 12,00 ч. и от 12,30 до 17,00 ч.
Директор на дирекция „Обществено здраве" - тел. 0886/155 212,
Работно време: от 08,30 до 12,00ч. и от 12,30 до 17,00 ч.

ФРОНТ ОФИС „РЕГИОНАЛНА КАРТОТЕКА НА МЕДИЦИНСКАТА ЕКСПЕРТИЗА"

Телефони: 0883/202 269, 073/888 705
Адрес: гр. Благоевград, ул. „Славянска" 60
е-мейл: rkme@rzibl.org
Работно време: от 08,30 до 17,00 ч. без прекъсване

Приложение № 1 към чл. 7, ал. 2

.....

(*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 ЦАО
☐ По електронен път на електронна поща.

Заявител: .....
(подпис)

Длъжностно лице:.....
(подпис)



Приложение № 2

АНКЕТНА КАРТА

за проучване мнението на потребителите на административни услуги, предоставяни от Регионална здравна инспекция - Благоевград

Уважаема Госпожо / Господине,

Настоящото проучване на потребителската удовлетвореност има за цел да осигури информация, която да подпомогне по–доброто обслужване на физическите и юридическите лица, ползващи услугите на РЗИ-Благоевград.

Моля, отбележете със знак отговора, който според Вас най-точно съответства на всеки въпрос.

Анкетата е анонимна.

1. В какво качеството ползвате административните услуги

Физическо лице □ Търговец □ НПО □ Публичен сектор

2. Лесно ли открихте информация за интересуващата Ви административна услуга?

Да □ Не □

3. Откъде получихте информация за административните услуги?

□ От нормативни документи
□ От разговор с наш служител
□ От нашата интернет страница
□ От фронт офиса „На едно гише“
□ От консултант

4. Необходимата Ви информация достъпна и пълна ли е?

Да □ Не □

Ако сте отговорили с „НЕ”, моля да посочите какво бихме могли да подобрим с цел предоставяната информация да стане по-достъпна и пълна за Вас:

_____

5. Спазват ли се законовите срокове за предоставянето на заявената от Вас услуга?

Да □ Не □

Ако сте отговорили с „НЕ”, моля да посочите кога и по повод на коя административна услуга не са спазени сроковете:

_____

6. Кой аспект на нашите услуги не Ви удовлетворява

□ Некомпетентни служители
□ Нелюбезни служители
□ Качеството на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота
□ Просрочена преписка
□ Друго. Моля опишете:

_____

7. Кой аспект на нашите услуги Ви удовлетворява:

□ Любезно отношение на служителите
□ Компетентно отношение на служителите
□ Предоставяне на услугите в срок
□ Качеството на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота
□ Друго. Моля, опишете:

_____

8. Каква е общата Ви оценка за предоставените административни услуги?

□ Неприемлива
□ Посредствена
□ Удовлетворителна
□ Напълно съм доволен

Моля да посочите какво според Вас е необходимо да се подобри в предоставяните от нас услуги:

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

Благодарим Ви за отделеното време и внимание! Ние искрено вярваме, че попълнените от Вас отговори ще допринесат за подобряване на качеството на предоставяните от нас услуги!

Тази анкетна карта е Приложение № 2 към вътрешните правила за организацията на административното обслужване в РЗИ-Благоевград.