



УТВЪРЖДАВАМ: /П/

➡ СИСТЕМА ЗА ФИНАНСОВО
УПРАВЛЕНИЕ И КОНТРОЛ

НИКОЛЕТ БЕЛЧЕВА
ГЛАВЕН СЕКРЕТАР

➡ ЕЛЕМЕНТ КОНТРОЛНА СРЕДА

ДАТА: 20.03.2024 г.

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

МАРТ, 2024

СЪДЪРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ I – ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

РАЗДЕЛ II – ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

РАЗДЕЛ III – УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

РАЗДЕЛ IV – СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

РАЗДЕЛ V - ПРАВИЛА ЗА ИЗПОЛЗВАНЕ НА ЛОГОТО И СЛОГАНЪТ НА ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ

РАЗДЕЛ VI – ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

РАЗДЕЛ VII - ПРЕДОСТАВЯНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ЦЕНТЪР ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

РАЗДЕЛ VIII – ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

РАЗДЕЛ IX – ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ СТРУКТУРНИТЕ ЗВЕНА ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

РАЗДЕЛ X – ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ

РАЗДЕЛ XI - ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА ПО ПОСТЪПИЛИТЕ В РЗИ – МОНТАНА ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СИГНАЛИ, ЖАЛБИ И ДР.

РАЗДЕЛ XII – СЛУЖЕБНО ЗАЯВЯВАНЕ И ИЗДАВАНЕ НА УДОСТОВЕРЕНИЯ ОТ РЕГИСТРИТЕ, ИНТЕГРИРАНЕ СЪС СРЕДАТА ЗА МЕЖДУРЕГИСТРОВ ОБМЕН

РАЗДЕЛ XIII - КОНТРОЛ НА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ И КОНТРОЛ ПО ИЗПЪЛНЕНИЕ И СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ

РАЗДЕЛ XIV – ОБМЕН НА ИНФОРМАЦИЯ С КЛИЕНТИТЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА

РАЗДЕЛ XV ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ОМБУДСМАНА

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Раздел I

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. С настоящите правила се регулира взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване в Регионална здравна инспекция - Монтана /РЗИ -Монтана/ и последователността на извършваните от и в тях действия.

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

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

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

(3) „Административна услуга“ е:

1. издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение.

2. издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения.

3. извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице.

4. консултациите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административноправен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга.

5. експертните, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията на държавен орган или от овластена организация.

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

1. равнопоставено отношение към всички потребители;

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

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

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

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

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

7. служебно събиране на информация и доказателствени средства;
8. осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой, както и на установените принципи в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс (АПК).

(2) РЗИ – Монтана извършва административно обслужване като прилага и:

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

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

1. се отнасят към всички клиенти равнопоставено, като ги обслужват любезно на достъпен и разбираем език.
2. осигуряват необходимата информация, като отговарят на запитвания и при необходимост насочват въпросите за разрешаване от компетентния орган.
3. подпомагат клиентите като разясняват изискванията, отговарят на запитвания и поддържат обратна връзка с тях.
4. работят съвместно със служителите от други отдели, други администрации и центрове за комплексно административно обслужване, когато е необходимо, като предоставят комплексни и качествени услуги на клиентите.
5. осъществяват директния контакт с клиентите и като „лице“ на администрацията носят отговорност за ефективната комуникация с потребителите на административни услуги.
6. спазват стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване, включително по телефона.

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

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

Раздел II

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

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

➤ (2) Дейността по административното обслужване на потребителите на административни услуги в РЗИ - Монтана се осъществява от функционално обособена структура – център за административно обслужване (ЦАО), намиращо се в гр. Монтана, пл.

Жеравица 3, ет. 4. Осигурен е достъп до ЦАО и възможност за комуникация с ЦАО в рамките на обявеното работно време на ел. адрес rzi-montana@net-surf.net и телефон 096/391712.

(3) Осигурява се свободен и лесен достъп за хора с увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, бременни жени, родители или придружители на малки деца с детски колички до и в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване, чрез използването на платформа и асансьор. Осигуряват се места за сядане и подходящи условия.

(4) Центъра за административно обслужване (ЦАО) е осигурен с указателни табели и подробно разписани правила, процедури и образци за предоставяне на административното обслужване, с цел предоставяне на информация на потребителите, която е ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна.

(5) В определено със заповед на директора на РЗИ - Монтана помещение е осигурена възможност за преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т. 1 от Закона за достъп до обществена информация.

(6) Информацията относно всяка една от административните услуги се предоставя на място в ЦАО, обявява се на информационни табла, включващи и официалните табла за обявления, във физическа и/или електронна форма.

Чл.8. (1) Информацията за предоставяните от РЗИ - Монтана административни услуги може да бъде получена от:

1. центъра за административно обслужване (ЦАО), намиращ се в гр. Монтана, пл. Жеравица 3, ет. 4.

2. телефон - 096/391712

3. интернет адрес: <http://bg.rzi-montana.org/>

4. Административен регистър - <http://iisda.government.bg/>

(2) Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение:

1. центъра за административно обслужване (ЦАО), намиращ се в гр. Монтана, пл. Жеравица 3, ет. 4.

2. интернет адрес: <http://rzi-montana.org/>

3. Административен регистър - <http://iisda.government.bg/>

Чл. 9. (1) Центъра за административно обслужване (ЦАО) е част от общата администрация на РЗИ - Монтана и е под прякото ръководство на Директор на дирекция АПФСО на РЗИ – Монтана.

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

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

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

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

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

(2) Задълженията на служителите, осигуряващи дейността в центъра за административно обслужване (ЦАО), за действията по конкретните видове административни услуги са определени в утвърдените от Директора на РЗИ - Монтана „Процедури за извършване на административни услуги” към Хартата на клиента на РЗИ – Монтана.

(3) Задължения на служителите от центъра за административно обслужване (ЦАО) са да:

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

2. отговарят на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос.

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

4. приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения. Заявленията/исканията, сигналите, предложенията, жалбите и протестите 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.

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

6. проверяват пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване по предварително изготвен контролен списък.

7. предоставят информация за хода на работата по преписката.

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

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

10. осъществяват контакт с приемните за предложения и сигнали, когато са създадени такива, както и със звената, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, и по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения.

11. носят служебен бадж, да се представят с името и длъжността си, а при телефонни обаждания - да съобщава и названието на администрацията.

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

13. спазват задължителните нормативни и вътрешни стандарти на обслужване.

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

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

16. изготвят периодични справки, отчети и анализи за извършените административни услуги.

17. 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 на ЦАО 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.

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

Чл. 12. (1) При изпълнение на служебните си задължения всеки служител в РЗИ - Монтана

носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността и центъра, към които принадлежи.

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

Чл. 13. (1) Работното време на центъра за административно обслужване (ЦАО) за работа с граждани/потребители е от 8.30 ч. до 17.00 ч., без прекъсване. Служителите ползват задължителната си дневна почивка съответно от 12.00 ч. до 12.30 ч. и от 12.30 ч. до 13.00 ч., по график, утвърден от главния секретар, съгласно Заповед на Директора на РЗИ – Монтана, като задължително осигуряват непрекъснатост на административното обслужване на ЦАО.

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

Раздел III

УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 14. (1) Административното обслужване в РЗИ - Монтана се осъществява при задължително спазване на общите стандарти за качество при обслужване на потребителите на административни услуги:

1. стандарт за единно наименование на ЦАО - мястото за предоставяне на административни услуги в РЗИ - Монтана е с наименование "Център за административно обслужване". Същото наименование се използва в указателните табели за местонахождението на ЦАО и тези в ЦАО, на интернет страницата на РЗИ - Монтана, в документи, брошури и/или в други материали.

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

➤ адаптиран достъп до ЦАО чрез платформа (тел. за използване на платформата 096/391754) и асансьор.;

➤ наличие на пространство 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, място за плащане;

➤ осигурява се 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;

➤ осветление, покриващо всички зони във вътрешните пространства на помещението;

➤ осигурява се 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:

➤ указателните табели за местонахождението на ЦАО се поставят на входа на помещенията;

➤ на видно място и на подходящо разстояние се поставят указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване.

➤ 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;

➤ указателните табели съдържат логото и слогана на държавната администрация.

4. стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване - на интернет страницата на РЗИ – Монтана, Харта на клиента и по телефон се предоставя и 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 служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, е осигурена възможност за ползване на безплатен достъп до интернет;

6. стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване - всеки служител се идентифицира пред потребителите в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, чрез ясно видим отличителен знак бадж с четивни данни за собствено и фамилно име, длъжност и наименование на РЗИ - Монтана;

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 дирекцията, към която 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:

➤ използване на задължителните реквизити в комуникацията съобразно комуникационен канал: инициране на разговор чрез поздрав, например "Добро утро", "Добър ден" или "Здравейте"; използване на обръщение "Госпожо/господине"; 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?"; завършване на разговор с израз, който е идентичен или сходен със: "Благодаря Ви за търпението", "Желая Ви хубав ден!"; завършване на писмена кореспонденция с израз, който е идентичен или сходен със: "Оставаме на разположение за допълнителни въпроси", "С уважение";

➤ демонстриране на учтивост, предразполагане на потребителите и търпение;

➤ оказване на приоритетно внимание на потребителите пред друга дейност;

➤ 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:

➤ На интернет страницата на РЗИ – Монтана 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;

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

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

- 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.);

- информацията за услугите се обявява относно всяка една от предоставяните административни услуги - на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, на информационното табло, 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;

- информацията за 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;

➤ РЗИ - Монтана осигурява възможност за потребителите да получат информация за административното обслужване, включително информацията за предоставяните административни услуги и да комуникират по телефона по въпроси свързани с изискванията, на които трябва да отговорят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по предварително установен ред; хода на работата по преписка; начина на плащане, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС в случаите на осигурена възможност за картови плащания и създава възможност да бъдат обслужени по телефон в рамките на обявеното работно време.

10. стандарт за поддържане на система "Най-често срещани въпроси и отговори"- РЗИ – Монтана поддържа на интернет страницата си система секция "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 осигуряване на информация и обслужване на английски език – при условие, че в над 50 на сто от случаите са насочени и към лица, които не владеят български език;

12. 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:

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

➤ и 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;

13. 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;

14. стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване - При посещение на потребителя на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване, в т. ч. за подаване на заявления/искания, предложения, сигнали и жалби, включително когато се изисква плащане, или за получаване на документи, данни и информация, резултати от административното обслужване, в рамките на едно посещение за обслужване:

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

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

15. 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:

- насоченост към лесно и опростено попълване от потребителите;
- използване на шрифт с адекватен размер и подходяща форма;
- осигурено достатъчно място за нанасяне на данни;
- не предвижда и не изисква попълване от потребителите на информация, която не е необходима за обслужването, е общоизвестна, е или следва да бъде служебно известна, изисква подпечатване на заявлението и/или на приложенията към него, освен ако това е предвидено в специален закон.

Чл. 15. (1) Директорът на РЗИ - Монтана утвърждава Харта на клиента, която се публикува на интернет страницата на РЗИ - Монтана, в брошури, други печатни материали или се обявява по друг подходящ начин, с данни за дата на приемане и дата на последна актуализация.

(2) Хартата на клиента се поставя на достъпно и видно място в служебните помещения, в които се извършва административно обслужване и включва:

1. общите и собствени стандарти за качество при обслужване на потребителите на административни услуги, предоставени от РЗИ – Монтана

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

3. Хартата на клиента може да включва и допълнителни елементи, които са определени в ръководството за разработване на Харта на клиента, одобрено с акт на Министерския съвет, като:

- Обща информация за административното обслужване в РЗИ – Монтана;
- информация за правата на потребителите и организацията на работата със сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване;

- структура на РЗИ – Монтана;
- описание на процедурите за предоставяне на административните услуги, включващи задължителната информация за всяка една от предоставяните административни услуги /съгласно приложение № 3 от Наредбата за административното обслужване/, а именно наименование на административната услуга и уникален идентификатор, съгласно Регистъра на услугите; правно основание за предоставянето на услугата/издаването на индивидуалния административен акт; орган, който предоставя административната услуга/издава индивидуалния административен акт; центъра за административно обслужване (ЦАО), приемащо документите и предоставящо информация за хода на преписката, адрес, адрес на електронната поща, телефони за връзка, работно време; процедура по предоставяне на административната услуга/издаване на индивидуалния административен акт, изисквания и необходими документи; образци на формуляри; начини на заявяване на услугата; срок на действие на документа/индивидуалния административен акт; такси, основание за тяхното определяне и начини на плащане; информация за предоставяне на услугата по електронен път; 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. Информацията се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата;

- анкетна карта за проучване удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

Чл. 16. Информацията, относно функциите и организацията на работа във връзка с предоставянето на административни услуги, а именно наименованието, адреса, адреса на електронната поща, телефона и работното време на центъра за административно обслужване (ЦАО) в РЗИ - Монтана, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация; описание на правомощията и данни за организацията, функциите и отговорностите и друга информация, определена със закон и др. се публикува, съответно се обновява, в срок до три работни дни от приемането на съответния акт или от създаването на съответната информация, а ако актът се обнародва - в срок до три 7 работни дни от обнародването, освен ако в закон не е определен друг срок.

Чл. 17. Информацията за административното обслужване, която се предоставя на клиентите трябва да бъде:

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

Чл. 18. Информацията върху указателните табели в административните сгради и върху отличителните знаци на служителите се представя както на български, така и на английски език.

Раздел IV СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл. 19. (1) РЗИ - Монтана осигурява всички издавани от нея документи, необходими за осъществяването от Инспекцията административно обслужване.

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

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

(4) Искане, което се отнася за комплексно административно обслужване, може да бъде подадено до РЗИ - Монтана и до всеки административен орган, който участва в него.

(5) Заявяването до РЗИ - Монтана, когато участва в комплексно административно обслужване, се извършва със заявление. В заявлението се посочват:

1. наименованието на административната услуга/индивидуалния административен акт и органът, който е компетентен да предостави услугата и/или да издаде административния акт;
2. информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до РЗИ - Монтана;
3. начинът, по който да бъде получен индивидуалният административен акт.

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

(7) Към заявлението до РЗИ - Монтана се прилагат:

1. попълнено заявление за съответната услуга/индивидуален административен акт до компетентния орган по 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.

(8) Срокът за произнасяне от компетентния орган започва да тече от датата на получаване на преписката от административния орган, който участва в производството.

(9) Комплексното обслужване се осъществява чрез координация на отговорностите и задълженията на служителите от ЦАО и служителите от съответният структурен център, отговорни за изпълнение на съответната услуга. Непосредствена отговорност за изпълнение на междуведомственото обслужване носи служителя, до когото е резолирана преписката;

(10) Когато РЗИ – Монтана е компетентният орган да издаде съответния административен акт в процеса на комплексното административно обслужване, служителите не могат да изискват предоставяне на информация или документи, които са налични при тях или при друг орган, а ги осигуряват служебно за нуждите на съответното производство.

Раздел V

ПРАВИЛА ЗА ИЗПОЛЗВАНЕ НА ЛОГОТО И СЛОГАНЪТ НА ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ

Чл. 20. Логото и слоганът на държавната администрация съгласно /Приложение № 3/ се използват от РЗИ – Монтана / като се поставят на:

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

Раздел VI

ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 21. (1) За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите от центъра за административно обслужване (ЦАО), ръководителите и служителите в структурните звена в РЗИ - Монтана се задължават:

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

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

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

Чл. 22. (1) Служителите, определени с резолюция за изпълнение на административната услуга, са длъжни:

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

2. в случай на липсващи документи, в денят на получаване на преписката да изготвят писмо до заявителя с което да го информират, че производството е спряно и да му определят седем дневен срок за предоставяне на липсващите документи;
 2. след приключване на задачата, да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно нормативната уредба и вътрешните правила на инспекцията;
 3. да не обработват документи, които не са регистрирани, резолирани, или пък са резолирани до друг служител от същият център, без изрично да са упълномощени от ресорния или прекия ръководител;
 4. да информират прекия си ръководител, респ. ползвателя на услугата – писмено, за причините, налагащи удължаване на срока;
 5. да предават документите за изпращане в деловодството с точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя/наименование на учреждението) и с входящия номер на преписката, на която се отговаря;
- (2) Ръководителите са длъжни:**
1. да контролират движението на документите и на изпълнението, да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители;
 2. при необходимост да провеждат обучение на служителите, имащи задължения за предоставяне на съответните услуги;
 3. при промени в нормативната уредба и вътрешните правила да информират подчинените им служители и да създадат организация по актуализация на документите и информационните материали;
- (3) Движението на преписките и отговорностите по тяхното изпълнение са регламентирани във „Вътрешни правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в РЗИ - Монтана“.**
- (4) Организацията на работа, относно достъпа до обществена информация, съгласно Закона за достъп до обществена информация е регламентирана с „Процедура за предоставяне на достъп до обществена информация в РЗИ - Монтана“, утвърдена от Директора на РЗИ–Монтана.**

Раздел VII

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

- Чл.23. (1)** Предоставянето на административна услуга /издаване на индивидуален административен акт в РЗИ - Монтана се прави след подаването на заявление по образец /съгласно вида на административната услуга/ от потребителя на услугата в центъра за административно обслужване (ЦАО) обслужване на РЗИ – Монтана. Заявленията за административните услуги, които РЗИ – Монтана предоставя, се различават в контекста на услугата и изискуемите документи и са одобрени като образци към всяка отделна услуга;
- (2)** Приемане на молби за освидетелстване от ТЕЛЖ се извършва в РКМЕ, която се намира в сградата на РЗИ – Монтана, I етаж;
- (3)** Заявления за получаване на административна услуга може да бъде направено устно, в писмена форма или по електронен път по смисъла на Закона за електронните съобщения, лично или чрез упълномощен представител на заинтересованото лице. Организацията подават искането си писмено. Длъжностното лице, приело искането, потвърждава с писмено отбелязване внасянето му;
- (4)** Заявления/искания, внесени устно, се отразяват в протокол, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило **/Приложение 1 и 2/;**

(5) РЗИ - Монтана приема устни искания/заявления в рамките на времето за работа с посетители, а писмени искания/заявления - в рамките на работното си време. Исканията/заявленията, подадени по пощата, по електронна поща или по друг технически възможен начин преди изтичане на даден срок, макар и извън работното време на органа, се смятат за подадени в срок. В последния случай, сроковете за вземане на решение от РЗИ – Монтана започват да се броят от следващия работен ден;

(6) При подаване на заявления, заявителят следва изрично да посочи начина на получаване на документа (отговора) – лично на гише, на посочения от него адрес, или под формата на електронен документ.

Чл. 24. При приемане на заявление за извършване на административна услуга служителят, обслужващ центъра за административно обслужване (ЦАО):

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

(2) Проверява дали към заявлението са приложени всички документи, които се изискват за извършването на съответната административна услуга, в т.ч. и документ за платена такса, ако такава е определена;

(3) Ако документацията е непълна, служителят е длъжен да предостави възможност на заявителя за избор – да подаде документите както ги е представил или да ги окомплектова и внесе по-късно. При подаване на неокомплектована в цялост преписка служителя отразява тази информация върху заявлението, като посочва кой от документите не е предоставен.

(4) Постъпващи документи са тези:

1. Получени чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: гр. Монтана - 3400, пл. Жеравица 3, ет. 4;

2. Получени по електронен път чрез Система за сигурно електронно връчване или на електронната поща на РЗИ - Монтана по реда на Наредбата за електронните административни услуги: rzi-montana@net-surf.net;

3. Подадени лично или чрез упълномощено лице в центъра за административно обслужване (ЦАО), ет. 4 в РЗИ - Монтана.

Чл. 25. (1) При приемането на новопостъпил документ се поставя клеймо (печат) с входящ номер и дата на получаване, с което се образува служебна преписка и подаденият документ се завежда в АИС Eventis R7, като на заявителя се предоставя входящ номер.

(2) В електронната деловодна система на РЗИ - Монтана се отразяват следните факти и обстоятелства: група, вид, тип на документ, тема на документа, кореспондентски номер на постъпилния документ, данни за адресата, краен срок за изпълнение и насочване към длъжностното лице, отговорно за изпълнението, регистрационен номер и дата на постъпване на документа.

Чл. 26. Заведените документи се предават на съответното длъжностно лице, съгласно разписаните процедури за извършване на административни услуги към Списък на административните и вътрешни административни услуги, предоставяни от РЗИ – Монтана, за подготовка на изисквания документ.

Чл. 27. (1) След издаване на искания документ по съответната административна процедура от Директора на РЗИ - Монтана, той се предава на служителя от центъра за административно обслужване (ЦАО).

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

Чл. 28. (1) Готовите документи могат да бъдат получени в центъра за административно обслужване (ЦАО) от заявителя или упълномощено от него лице, срещу подпис за “Получил”, име и дата на получаване.

(2) Индивидуалният административен акт може да бъде получен:

- на гише в РЗИ - Монтана;
- на посочен точен адрес в Република България или чужбина от заявителя, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор;
- на електронен адрес съгласно Закона за електронното управление;
- на персонален профил, регистриран в информационната система за сигурно електронно връчване като модул на Портала на електронното управление по смисъла на Закона за електронното управление.

(3) Таксата за изпращане на индивидуален административен акт чрез лицензиран пощенски оператор е за сметка на заявителя и се заплаща при доставяне на пратката, в случай, че е вътрешна пратка за Република България.

(4) Когато пратката е международна, цената на международната препоръчана пощенска услуга се предплаща от заявителя на РЗИ – Монтана, като в момента на изпращането на пратката цената на пощенската услуга се заплаща от РЗИ – Монтана на съответния лицензиран международен пощенски оператор.

Чл. 29. (1) Служителите от бек-офиса на РЗИ - Монтана, които извършват административните услуги, изготвят документите с приложенията към тях, изискани от заявителите на съответната административна услуга.

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

(3) Главният секретар създава организация за актуализирането и предоставянето на административните услуги при нормативна промяна на изискванията по предоставяне им. В сроковете по чл. 16 актуализираната информация /стандартни процедури, образци на заявления и формуляри/ се предоставя на дирекция АПФСО и центъра за административно обслужване (ЦАО) за предоставяне на гражданите, за публикуване на интернет страницата и в Регистър на услугите.

Раздел VIII

ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл. 30. Достъп на заявителя до електронни административни услуги, предоставян от РЗИ – Монтана:

(1) Процесът започва с влизането на заявителя на е-услуга в Единния портал за електронни административни услуги /ЕПЕАУ/, администриран от Държавна агенция «Добро управление» /ДАЕУ/.

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

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

Чл. 31. Връчване на формата-заявление на РЗИ – Монтана:

(1) След попълване и електронно подписване на формата-заявление, пакетът документи (формата-заявление и съпътстващите документи в случай че се изискват такива) се връчва в профила на РЗИ - Монтана чрез използване на услугата „Предоставяне на услуга за електронна препоръчана поща“, реализирана чрез системата за Електронно връчване (е-връчване).

(2) Документите се считат за връчени, когато постъпят в информационна система на РЗИ - Монтана. Преписката се регистрира в журнален файл на системата.

Чл. 32. Процес на обработка в РЗИ – Монтана:

(1) Главен специалист в дирекция АПФСО регистрира документите, свързани със заявената услуга в деловодната система Eventis R 7. Задължително след регистрация на документите главен специалист в дирекция АПФСО връща входящия номер на заявената услуга, който се изпраща към профила на заявителя в системата за е-връчване.

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

Чл. 33. Заплащане на електронната административна услуга:

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

(2) Информацията за наредено плащане по заявената услуга от страна на заявителя, автоматизирано постъпва в системата на доставчика, или се обработва от оторизиран служител. Младши експерт Д АПФСО следва на определен интервал от време да проверява за извършено плащане по услугата в Системата за еПлащане.

Чл. 34. Резултатът от услугата се предоставя по указания от заявителя канал за доставка, включително и чрез връчване в профила на заявителя в системата за е-Връчване. В резултата от услугата задължително присъства и уникалния номер на формата-заявление.

Раздел IX

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ СТРУКТУРНИТЕ ЗВЕНА ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 35. (1) След като се заведат и регистрират в електронната система за регистрация и контрол на документооборота, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6. Когато заявлението се отнася за комплексно административно обслужване, то може да бъде подадено до всеки административен орган, който участва в него. В случай, че заявлението е подадено пред РЗИ - Монтана, тя образува производството. Взаимодействието с другите административни органи се осъществява по реда на Наредба за административно обслужване.

Чл. 36. Директорът, заместник-директорът и главният секретар преглеждат преписките насочени към тях и ги резолират, като ги насочват към съответните директори на дирекции, а те от своя страна ги насочват към подчинените им служители.

Чл. 37. Началниците на отдели също могат да възлагат с резолюция изпълнението на служебните преписки, насочени към тях, на подчинените им служители.

Чл. 38. (1) Резолираните документи се изпращат до изпълнителите (посочени в резолюцията) чрез Eventis R7.

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

Чл. 39. В случаите, когато дадена услуга се изпълнява от повече от един отдел, всички ангажирани служители носят отговорност за качествено изпълнение на услугата в определения срок.

Чл. 40. Служителите на РЗИ - Монтана са длъжни да уреждат устно проблемите в случаите, когато не е наложително писмено документирание, особено между структурните звена на инспекцията.

Чл. 41. При възникнали спорове и проблеми свързани с административното обслужване между отделните служители, въпросите се решават от началник отдел, ако спорът е в рамките на отдела; от директорът на дирекция, когато има разногласия между отделите и от главния секретар, ако спорът е между служители от различни дирекции.

Чл. 42. (1) Документите се изготвят за подпис от името на директора на РЗИ – Монтана.

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

Чл. 43. (1) Преди представяне за подпис на директора на РЗИ – Монтана, документите задължително се съгласуват, съгласно изискванията:

1. изходящи преписки - в следния ред: началник отдел, директор на дирекция, главен секретар (в случай, че е определен за съгласуване), заместник-директор;

2. всички заповеди - в следния ред: началник отдел, директор на дирекция, юрисконсулт, главен секретар, заместник-директор;

3. всички договори и заповеди по кадрови въпроси - от главен счетоводител след съгласуване с юрисконсулт;

4. договори, сключвани по реда на Закона за обществените поръчки задължително се съгласуват от юрисконсулт и главен счетоводител.

(2) Директор, заместник-директор и главен секретар следят и изискват преди подписване на документ, същият да е съгласуван със съответните служители.

Чл. 44. (1) Изходящите и вътрешните документи се предават в центъра за административно обслужване (ЦАО) за извеждане и полагане на печата на инспекцията подписани, правилно оформени и адресирани, окомплектовани с описаните като приложения материали, в толкова екземпляри, колкото са получателите, един екземпляр за архивиране и един за преписката при отговарящия за изпълнението.

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

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

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

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

Раздел X

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл. 45. (1) РЗИ - Монтана приема писмено подадени заявления/искания или устни искания, отразени в Протокол /Приложение № 1 към чл. 7, ал. 2 от Наредба за административното обслужване/ за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги и/или други документи.

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

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

(4) Писмените заявления и/или Протоколът, отразяващ устното искане, приети от служителите от ЦАО, се регистрират по общия ред съгласно „Вътрешни правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в РЗИ - Монтана“.

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

Чл. 46. (1) РЗИ - Монтана изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове.

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

(3) Заплащането се извършва в касата на РЗИ - Монтана или на ПОС терминално устройство в центъра за административно обслужване (ЦАО), ет. 4, или по банковата сметка на РЗИ - Монтана – IBAN: BG93UBBS80023110736010 към ТБ ОББ АД – банков клон гр. Монтана.

(4) Максималният срок за решения/отговор по подадени в писмена и устна форма предложения и сигнали от потребител, или постъпили чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път, в т.ч. и във връзка с лошо администриране, е 2 месеца от датата на постъпването им. В случаите когато е необходимо да се съберат доказателства за съществени обстоятелства, срокът може да се удължи.

(5) Времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение в ЦАО е не повече от 20 мин.

Чл. 47. При работа с клиенти служителите от фронт-офиса и бек офиса спазват Хартата на клиента и Етичния кодекс на служителите в РЗИ - Монтана.

Раздел XI

ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА ПО ПОСТЪПИЛИТЕ В РЗИ - МОНТАНА ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СИГНАЛИ, ЖАЛБИ И ДР.

Чл. 48. (1) По реда на тази глава се разглеждат предложенията и сигналите /по Административнопроцесуалния кодекс-АПК/, жалбите и др. /по Закона за администрацията/, подадени до РЗИ - Монтана, както и до други органи, които осъществяват публичноправни функции, пред които е подадено съответното предложение или сигнал;

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

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

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

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

- лично или чрез упълномощен представител в РЗИ – Монтана на адрес гр. Монтана, пл. “Жеравица” № 3, в центъра за административно обслужване (ЦАО) и по пощата на същия адрес /Работно време – всеки работен ден от седмицата от 8.30 ч. до 17.00 ч., без прекъсване/;

- на телефон 096/391711 или

- по електронен път на: rzi-montana@net-surf.net; www.rzi-montana.org.

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

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

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

(9) Предложения и сигнали, подадени до РЗИ - Монтана, които не са от нейната компетентност, се препращат в 7 /седем/ дневен срок от постъпването им до компетентния орган, освен ако има данни, че въпросът е отнесен и до него. За препращането на предложения или сигнали се уведомяват подателите им.

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

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

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

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

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

(15) Заявленията, исканията, сигналите и предложенията, жалбите, протестите, исковете и приложенията към тях могат да се подават до административните органи, органите на съдебната власт, лицата, осъществяващи публични функции, и организациите, предоставящи обществени услуги по електронен път по реда на Закона за електронното управление, а също и чрез лицензиран пощенски оператор или по друг начин, оповестен от РЗИ - Монтана на интернет страницата ѝ.

Чл. 49. Причините за подадени сигнали и предложения във връзка с административното обслужване се анализират от главния секретар, който предлага превантивни действия за предотвратяване на бъдещи несъответствия.

Раздел XII

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

Чл. 50. Правилата в този раздел уреждат възможностите за достъп до регистри /справки/ полета в Средата за междурегистров обмен и получаването по електронен път на удостоверения от основните регистри, с оглед предоставяне на административни услуги на гражданите и организациите, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства.

Чл. 51. (1) При обективна възможност за получаване по служебен път на документи, издавани от други администрации, служителите, определени със заповед на директора на РЗИ – Монтана са длъжни да ги съберат служебно от първичния администратор на данните.

(2) Документите по ал.1 се получават:

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

Чл. 52. (1) За служебно издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със средата за междурегистров обмен, служителите които са регистрирани потребители, подават чрез системата за служебен потребителски достъп и служебно издаване на удостоверителни документи заявка за изпълнение на справка/вътрешна електронна административна услуга за използване на данни от присъединените регистри.

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

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

Чл. 53. (1) Със заявката се подават и данни за служителя, създал заявката и основанието за заявяване.

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

(3) Генерираното по реда на ал. 2 удостоверение се завежда от служител на ЦАО в деловодната система, съгласно утвърдените правила за документооборота на хартиен и електронен носител, като се прави и отбелязване за начина на получаване на удостоверението – по електронен път или на хартиен носител.

Чл. 54. (1) Въз основа на получената по реда на чл. 47 и чл. 48 вътрешна електронна административна услуга, служителите от центъра за административно обслужване (ЦАО) предоставя документите на съответните служители /съгласно утвърдената процедура за заявяване и предоставяне на съответната административна услуга от РЗИ - Монтана/, за извършване на исканата от заявителя административна услуга.

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

Чл. 55. Издаденото по реда на чл. 48 удостоверение се съхранява във вътрешната информационна система, на физически носител извън вътрешната информационна система или се принтира и съхранява на хартиен носител.

Чл. 56. За издаването и съхраняването на удостоверенията, издадени по реда на този раздел, се прилагат съответно Вътрешните правила за организацията на документооборота на електронни документи и на документи на хартиен носител.

Чл. 57. Достъпа до регистрите и справките в средата за междурегистров обмен, осъществяван по реда на този раздел следва да отговаря на изискванията, установени в Наредбата за обмен на документи в администрацията и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистри и електронни административни услуги.

Раздел XIII

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

Чл. 58. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставените услуги.

Чл. 59. Контролът се осъществява от резолиралния документ на следните нива: директор, заместник-директор, главен секретар, директор на дирекция и началник на отдел.

Чл. 60. (1) Сроковете за изпълнение са определени в самия документ с резолюция или произтичат от нормативен акт.

Чл. 61. Всички дейности по административното обслужване, от регистрацията до предаването им за архивиране, се осъществяват съгласно настоящите правила, Номенклатура на делата със срокове за съхранение и „Вътрешни правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в РЗИ - Монтана“.

Чл. 62. Контролът по спазването на правилата за административно обслужване и утвърдените стандарти от служителите в ЦАО, Д АПФСО се осъществява от Директор, Д АПФСО и Главния секретар на РЗИ - Монтана.

Чл. 63. (1) РЗИ - Монтана осигурява повишаване на професионалната квалификация на служителите за подобряване на административното обслужване.

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

Чл. 64. (1) Нарушението на задълженията, предвидени в Наредбата за административното обслужване на тези вътрешни правила се установяват от определени със заповед на директора на РЗИ - Монтана лица.

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

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

Чл. 65. Установяването на нарушенията, издаването на наказателни постановления и обжалването на актовете се извършват по реда на Закона за административните нарушения и наказания.

Раздел XIV

ОБМЕН НА ИНФОРМАЦИЯ С КЛИЕНТИТЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА

Чл. 66. (1) Отношенията между потребителите на услуги и РЗИ - Монтана се регламентират чрез законово установени форми на диалог. За изграждането на пълноценни двустранни взаимоотношения, администрацията и ръководството комуникират: с гражданите на територията на област Монтана; физическите и юридически лица, регистрирани по Търговския закон; териториални звена на централната администрация на изпълнителната власт на територията на област Монтана и др. неправителствени организации, сдружения, фондации, местни инициативни групи и др.

(2) РЗИ - Монтана използва различни начини за обратна връзка от потребителите. Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания, медийни публикации, наблюдения по метода "таен клиент", провеждане на консултации със служителите и др.

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

1. по телефон.
2. на място в РЗИ – Монтана.
3. кутия за сигнали и предложения в инспекцията;
4. възможност за попълване на Анкета за мнения, сигнали за корупция;
5. указателни табели и подробно разписани процедури на книжен и електронен носител с пълна информация относно извършваните административни услуги;
6. организиране и провеждане на работни срещи, дискусии и обсъждания; предложения за обсъждане на различни проекти в интернет страницата на РЗИ - Монтана;
7. лично участие на Директора в обществени и публични мероприятия, осигуряващи широки контакти с гражданите, физическите и юридическите лица;

8. публикуване на интернет страницата на проекти на нормативни актове, наредби, правилници и документи, предлаганите административни услуги, формулярите на заявления и др.

9. определяне на приемни дни, съгласно заповед на директора на РЗИ - Монтана:

а) на директора приемният ден се провежда във вторник и четвъртък от 10.30 до 11.30 часа;

б) на главния секретар и директорите на дирекции приемното време е в понеделник от 14.00 до 16.00 часа и петък от 10.00 до 12.00 часа;

в) на служителите от дирекциите на РЗИ - Монтана приемното време е в понеделник от 14.00 до 16.00 часа и петък от 10.00 до 12.00 часа;

г) приемът е с предварително записване на телефон телефон 096/391711 или в сградата на РЗИ – Монтана - ст. 102, площад Жеравица 3, гр. Монтана;

д) при записването гражданите съобщават въпроса, който желаят да поставят, както и телефон за обратна връзка;

е) за приетите предложения/сигнали длъжностните лица оформят протокол по образец, който описва и регистрира подадената информация;

ж) постъпилите предложения и сигнали при изслушването на граждани и представители на организации се разглеждат и решават по реда на утвърдените в РЗИ – Монтана Вътрешни правила за защита на лицата, подали сигнали за корупция, корупционни прояви и/или конфликт на интереси;

Чл. 67. (1) РЗИ - Монтана проучва и измерва удовлетвореността на потребителите най-малко веднъж годишно като анализира резултатите от проведените анкети за удовлетвореност.

(2) Анкетите се обобщават от комисия, назначена със заповед на Директора на РЗИ - Монтана.

Чл. 68. (1) Главният секретар прави анализ на удовлетвореността въз основа на анкетите и другите източници на информация най-късно до 28 февруари на следващата календарна година/или съгласно определения срок в годишния план за дейността/.

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

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

Чл. 69. Резултатите от анализираната информация се оповестяват сред обществеността чрез интернет страницата на инспекцията и в центъра за административно обслужване (ЦАО) на инспекцията.

Чл. 70. В резултат на получената и анализирана информация от всички канали за обратна връзка се предприемат действия за подобряване на качеството на административното обслужване, които се оповестяват сред обществеността.

Раздел XV

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ОМБУДСМАНА

Чл. 71. Взаимодействието между омбудсмана и администрацията на Инспекцията се осъществява в съответствие със Закона за омбудсмана и Правилника за организацията и дейността на омбудсмана.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. По смисъла на Вътрешните правила:

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

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

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.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Настоящите Вътрешни правила се утвърждават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване от Главния секретар на РЗИ - Монтана и се въвеждат в действие, **считано от 19.03.2024 г.**

§ 2. С тези вътрешни правила се отменят Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Регионална здравна инспекция – Монтана, от 23.05.2023 г.

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

§ 4. Контролът по прилагане и спазване на разпоредбите на настоящите вътрешни правила се осъществява от Главния секретар на РЗИ - Монтана.

§ 5. За установени нарушения на задълженията по тези правила и на разпоредбите на Наредбата за административното обслужване се съставя акт за установяване на административно нарушение на нарушителя.

§ 6. За неуредените в настоящите вътрешни правила въпроси се прилагат разпоредбите на Закона за администрацията, Наредбата за административното обслужване, АПК, Устройствен правилник на РЗИ - Монтана.



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на здравеопазването
Регионална здравна инспекция – Монтана



ПРОТОКОЛ

Днес служителят

на длъжност.....

В,

(наименование на центъра)

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.),

мобилен или стационарен тел. номерфакс

.....,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 предварително при международна пратка, и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели. Индивидуалният административен акт да бъде получен чрез:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка;
- като вътрешна куриерска пратка;
- като международна препоръчана пощенска пратка;
- Лично на гише в центъра за административно обслужване (ЦАО);
- По електронен път на електронен адрес съгласно Закона за електронното управление
.....
- В профил, регистриран в Информационната система за сигурно електронно връчване като модул на Портала на електронното правление по смисъла на Закона за електронното управление
.....

Длъжностно лице:.....
(подпис)

Заявител:
..... (подпис)

Предоставените от Вас лични данни са защитени, съгласно Закона за защита на личните данни и нормативните актове, регламентиращи защитата на информация и се обработват само във връзка с осъществяването на установените със закон функции на РЗИ - Монтана.



3400 гр. Монтана, пл. „Жеравица” № 3
тел: 096 / 39 17 11, e-mail: rzi-montana@net-surf.net,
www.rzi-montana.org



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на здравеопазването
Регионална здравна инспекция – Монтана



ДО

.....

ЗАЯВЛЕНИЕ

От

(посочва се пълно име на гражданина или организацията)

.....

.....,

постоянен или настоящ адрес: гр./с.

.....,

.....

ул. (ж.к.), мобилен или стационарен тел. номер

....., факс,

електронна поща

Моля да бъде образувано производство за предоставяне на

.....

(посочва се наименованието на административната услуга/естество на искането)

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 заявлението /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 предварително за международни 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 на гише в центъра за административно обслужване (ЦАО);

По електронен път на електронен адрес съгласно Закона за електронното управление

В профил, регистриран в Информационната система за сигурно електронно връчване като модул на Портала на електронното правление по смисъла на Закона за електронното управление

Приложени документи:

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

Дата:

Подпис:

Гр./с. (.....)

Предоставените от Вас лични данни са защитени, съгласно Закона за защита на личните данни и нормативните актове, регламентиращи защитата на информация и се обработват само във връзка с осъществяването на установените със закон функции на РЗИ - Монтана.



3400 гр. Монтана, пл. „Жеравица” № 3
тел: 096 / 39 17 11, e-mail: rzi-montana@net-surf.net,
www.rzi-montana.org

Приложение № 3

