



МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО
РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – МОНТАНА



УТВЪРЖДАВАМ: /П/



СИСТЕМА ЗА ФИНАНСОВО УПРАВЛЕНИЕ И КОНТРОЛ

НИКОЛЕТ БЕЛЧЕВА

ГЛАВЕН СЕКРЕТАР



ЕЛЕМЕНТ КОНТРОЛНА СРЕДА

ДАТА: 22.06.2018г.

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

**ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ В РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ -
МОНТАНА**

ЮНИ, 2018

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 ЗВЕНТО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

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

РАЗДЕЛ IX – ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ

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

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

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

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

**РАЗДЕЛ XIV 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. експертизите, 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. Административното обслужване на физически и юридически лица е организирано при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс (АПК) и Наредбата за административно обслужване, както и при гарантиране на:

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 информацията за административното обслужване.

4. координираност и взаимодействие с всички страни.

5. надеждна обратна връзка.

6. изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по

7. предварително разработени и обявени правила.

8. качество на предоставяните услуги.

9. 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.

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 административни услуги на организационния принцип на обслужване на „едно гише“;

(2) Дейността по административното обслужване на потребителите на административни услуги в РЗИ - Монтана се осъществява от функционално обособена структура – Гише за административно обслужване (ГАО), намиращо се в гр. Монтана, пл. Жеравица 3, ет. 4;

(3) В служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, се осигуряват места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания;

(4) Гишето за административно обслужване е осигурено 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 служебните помещения се осигурява 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.8. (1) Информацията за предоставяните от РЗИ - Монтана административни услуги може да бъде получена от:

1. Гише за административно обслужване (ГАО), намиращо се в гр. Монтана, пл. Жеравица 3, ет. 4.

2. телефон - 096/391712

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

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

1. Гише за административно обслужване (ГАО), намиращо се в гр. Монтана, пл. Жеравица 3, ет. 4.

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

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

(2) 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 - Гише за административно обслужване, 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) Длъжностите на служителите, осигуряващи дейността на Гише за административно обслужване и бек-офиса за 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) Служителите на Гишето за административно обслужване:

1. предоставят информация за административните услуги, извършвани в РЗИ - Монтана на достъпен и разбираем език;

2. отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност до звената в РЗИ - Монтана, както и към други административни органи, компетентни по въпроса;

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

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

5. приемат заявления по Закона за достъп до обществена информация;

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

7. дават информация за хода на работата по преписката;

8. предоставят исканите документи;

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

10. Да носи служебен бадж, да се представя с името и длъжността си, а при телефонни обаждания - да съобщава и названието на администрацията.

11. Да насърчава потребителите на административни услуги да изразяват мнения и препоръки относно качеството на предоставяните услуги.

12. Да спазва нормативните и вътрешни стандарти на обслужване.

13. Да насърчава потребителите за използване според възможностите им на различни комуникационни канали - посещение на място, поща и електронна поща, телефон, факс и др.

14. Да разяснява начина на плащане на заявената административна услуга, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС в случаите на осигурена възможност за картови плащания

15. Да изготвя периодични справки, отчети и анализи за извършените

административни услуги.

Чл. 11. Служителите от Гишето за административно обслужване 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 звеното, 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 за работа с клиенти е от 8.30 ч. до 17.00 ч. 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 глания секретар, съгласно Заповед на Директора на РЗИ – Монтана, като задължително осигуряват непрекъснатост на административното обслужване на ГАО;

(2) В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на звеното 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 спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. срокът за отговор на запитвания, постъпили лично на Гише за административно обслужване, чрез лицензиран пощенски оператор и по електронен път, съгласно Наредба за електронните административни услуги, е в рамките на 7 дни;

2. в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - до 14 дни;

3. времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на звената за административно обслужване е не повече от 20 мин.;

4. максималният срок за решения/отговор по подадени в писмена и устна форма предложения и сигнали, 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.**

(2) С оглед на функционалната си специфика РЗИ - Монтана прилага и собствени стандарти за качество на административното обслужване.

Чл. 15. (1) Директорът на РЗИ - Монтана утвърждава Харта на клиента, която се публикува на интернет страницата на РЗИ - Монтана и се обявява и по друг подходящ начин;

(2) Хартата на клиента включва:

1. Обща информация за административното обслужване в РЗИ – Монтана;

2. стандарти за обслужване на потребителите на административни услуги, предоставени от РЗИ – Монтана;

2. информация за правата на потребителите и организацията на работата със сигнали,

предложения и жалби във връзка с административното обслужване;

3. структура на РЗИ – Монтана;

4. 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; звено за административно обслужване, 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.

5. процедура за предоставяне на достъп до обществена информация;

6. 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 Гишетото за административно обслужване 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 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, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;

2. достъпна за хора с увреждания;

3. без абривиатури, съкращения и препратки.

Чл. 18. Информацията за административните услуги, 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 извършва комплексно административно обслужване при техническа възможност за това и със съдействието на съответните институции и организации, когато това не противоречи на законодателството в Република България;

(2) Когато в изпълнение на административната услуга са ангажирани две или повече структурни звена в РЗИ - Монтана, заявителят подава едно искане в Гише за административно обслужване, което организира изпълнението по служебен път, съгласно чл. 36 от АПК;

(3) Когато в изпълнение на административната услуга са ангажирани две или повече административни структури и клиентът е подал заявление в РЗИ - Монтана, изискванията на ал. 2 се изпълняват след въвеждане на комплексно административно обслужване;

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

(5) 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.

(6) Когато РЗИ – Монтана е само административен орган, който участва в комплексното административно обслужване, то тя не осигурява служебно информация и доказателствени средства от други административни органи, необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административен акт.

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

Раздел V

ПРАВИЛА ЗА ИЗПОЛЗВАНЕ НА ЛОГОТО И СЛОГАНЪТ НА ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ

Чл. 20. Логото и слоганът на държавната администрация съгласно /Приложение № 2/ се използват от РЗИ – Монтана / като се поставят на:

1. отличителните знаци по чл. 20, ал. 1, т. 1 от Нардебата за административното обслужване;

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. всички информационни материали, свързани с 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 Гише за административно обслужване, 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 Гише за административно обслужване с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите;

(2) Служителите от Гише за административно обслужване 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. 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 същото звено, без изрично да са упълномощени от ресорния или прекия ръководител;

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

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

(2) Ръководителите са длъжни:

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

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

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

(3) Движението на преписките и отговорностите по тяхното изпълнение са регламентирани в „Инструкция за документооборота и деловодната дейност“;

(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 ГИШЕ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.23. (1) Предоставянето на административна услуга в РЗИ - Монтана се прави след подаването на заявление/искане по образец /примерен образец - Приложение 2/ от потребителя на услугата на Гишето за административно 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 ТЕЛК се извършва в РКМЕ, която се намира в сградата на РЗИ – Монтана, I етаж;

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

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

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

(6) При подаване на искането заявителят следва изрично да посочи начина на получаване на документа (отговора) – лично, чрез лицензиран пощенски оператор или под формата на електронен документ.

Чл. 24. При приемане на заявление за извършване на административна услуга служителят, обслужващ Гише за административно обслужване:

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

(2) Проверява дали към заявлението са приложени всички документи, 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;

(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 на електронната поща на РЗИ - Монтана по реда на Наредбата за електронните административни услуги:

rzi-montana@net-surf.net;

3. Получени по факс 096 300 541;

4. Подадени лично или чрез упълномощено лице в Гише за административно обслужване;

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 деловодната система на РЗИ - Монтана, като на заявителя се предоставя входящ номер;

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

Чл. 26. Заведените документи се предават на съответното длъжностно лице, съгласно разписаните в Хартата на клиента „Процедури за извършване на административни услуги” 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 Гише за административно обслужване;

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

Чл. 28. (1) Готовите документи могат да бъдат получени на Гише за административно обслужване от заявителя или упълномощено от него лице, срещу подпис;

(2) Индивидуалният административен акт може да бъде получен:

- в РЗИ - Монтана;
- на посочен точен адрес в Република България или чужбина, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор;
- по електронен път, съгласно Наредбата за електронните административни услуги.

(3) Таксата за изпращане на индивидуален административен акт чрез лицензиран пощенски оператор е за сметка на заявителя и се заплаща при доставяне на пратката, 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 услуга, включващи реда и сроковете за извършването ѝ, реда и сроковете за отстраняване на недостатъци в документите, препращането на компетентен орган, както и другите въпроси, свързани с издаването на актове във връзка с административното обслужване се оформят като приложения към Хартата на клиента на РЗИ - Монтана и са общодостъпни;

(3) При нормативна промяна на изискванията по предоставяне на административните услуги, главният секретар е длъжен незабавно да предостави на служителя от фронт-офиса актуализирана информация с приложени към нея стандартни процедури, образци на заявления и формуляри.

Раздел VIII

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ СТРУКТУРНИТЕ ЗВЕНА ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 30. (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 искането се прилага чл. 30 от АПК, както следва:

1. Когато писменото искане 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 искането 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. Искането 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. Искането, 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 искането 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 искането засяга няколко въпроса за разглеждане от различни органи, РЗИ - Монтана образува производство за разглеждане на въпросите от нейната компетентност. Същевременно инспекцията уведомява заявителя, че по другите въпроси следва да внесе отделно искане до съответния орган.

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

Чл. 31. 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. 32. Началниците на отдели също могат да възлагат с резолюция изпълнението на служебните преписки, насочени към тях, на подчинените им служители.

Чл. 33. (1) Резолираните документи се изпращат до изпълнителите, предварително размножени в необходимия брой екземпляри. Копие от материала се изпраща едновременно до всички лица, посочени в резолюцията;

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

Чл. 34. 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. 35. Служителите на РЗИ - Монтана са длъжни да уреждат устно проблемите в случаите, когато не е наложително писмено документиране, особено между структурните звена на инспекцията.

Чл. 36. 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. 37. (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. 38. (1) Преди представяне за подпис на директора на РЗИ – Монтана, документите задължително се съгласуват, както следва:

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. 39. (1) Изходящите и вътрешните документи се предават в Гише за административно обслужване 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 Гише за административно обслужване, на посочен адрес, по електронен път и др.;

(4) Служителите от Гише за административно обслужване, вписват начина, по който е предоставен документа на клиента в екземпляра, който остава в инспекцията;

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

Раздел IX

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл. 40. (1) РЗИ - Монтана приема писмено подадени 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 искане и приложенията към него могат да се подават по електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс и по друг технически възможен за РЗИ - Монтана начин.

(3) Исканията, подадени по пощата, по електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс или друг технически възможен начин, се считат 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 искания и/или Протоколът, отразяващ устното искане, приети от служителите от ГАО, се регистрират по общия ред съгласно „Инструкцията за документооборота и деловодната на РЗИ – Монтана“;

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

Чл. 41. (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 (стая 404 , етаж 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 ГАО е не повече от 20 мин. В случай, че за отделни услуги се налага удължено чакане, поради технически изисквания на програмните продукти, с които се работи или поради броя на чакащите клиенти, времето може да бъде удължено, но не повече от 30 минути.

Чл. 42. При работа с клиенти служителите от фронт-офиса и бек офиса спазват Хартата на клиента и Етичния кодекс на служителите в РЗИ - Монтана.

Раздел X

ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА ПО ПОСТЪПИЛИТЕ В РЗИ - МОНТАНА СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Чл. 43. (1) По реда на тази глава се разглеждат предложенията и сигналите, подадени до РЗИ - Монтана, както и до други органи, които осъществяват публичноправни функции, пред които е подадено съответното предложение или сигнал;

(2) 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;

(3) 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.

(4) Предложенията и сигналите могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител, на телефон 096/391711, факс 096/300541 или по електронен път на: rzi-montana@net-surf.net; www.rzi-montana.org;

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

(6) 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.

(7) Анонимни предложения и сигнали не се регистрират и по тях не се образува административно производство.

(8) 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.

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

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

(11) 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.

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

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

Чл. 44. 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 XI

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

Чл.45. 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. 46. (1) При обективна възможност за получаване по служебен път на документи, издавани от други администрации, служителите от звената за административно обслужване (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.47. (1) За служебно издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със средата за междурегистров обмен, служителите от звената за административно обслужване, 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 от звената за административно обслужване 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).

Чл. 48. (1) Със заявката се подават и данни за служителя, създал заявката и основанието за заявяване.

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

(3) Генерираното по реда на ал.2 удостоверение се завежда от служителя 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.49. (1) Въз основа на получената по реда на чл.47 и чл.48 вътрешна електронна административна услуга, служителят от звеното за административно обслужване 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) Звеното за административно обслужване предоставя издадения документ по начина, посочен от заявителя при заявяване на услугата.

Чл.50. 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.51. 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.52. 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 XII

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

Чл. 53. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставените услуги.

Чл. 54. Контролът се осъществява от резолиралния документа на следните нива: директор, заместник директор, главен секретар, директор на дирекция и началник на отдел.

Чл. 55. (1) Административното обслужване в РЗИ - Монтана се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.5. В случаите по т. 3 и 4, РЗИ - Монтана незабавно уведомява заявителя за удължаването на срока.

6.6. РЗИ - Монтана осъществява комплексно-административно обслужване в тридневен срок от получаване на достъп до данните от другите административни органи - първични администратори на данни, които са страни по предоставянето на съответната комплексна административна услуга.

Чл. 56. Всички дейности по административното обслужване, от регистрацията до предаването им за архивиране, са съгласно настоящите правила, „Номенклатура на делата, образувани от дейността на РЗИ - Монтана със срокове за съхранение“ и „Инструкцията за документооборота и деловодната дейност“.

Чл. 57. Контролът по спазването на правилата за административно обслужване и утвърдените стандарти от служителите в ГАО се осъществява от Главния секретар на РЗИ - Монтана.

Чл. 58. (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.59. (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. 60. Установяването на нарушенията, издаването на наказателни постановления и обжалването на актовете се извършват по реда на Закона за административните нарушения и наказания.

Раздел XIII

ОБМЕН НА ИНФОРМАЦИЯ С КЛИЕНТИТЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА

Чл. 59. (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 осъществява контакти чрез широк спектър от инструменти:

1. кутия за сигнали и предложения в инспекцията;
2. възможност за попълване на Анкета за мнения, сигнали за корупция;
3. указателни табели и подробно разписани процедури на книжен и електронен носител с пълна информация относно извършваните административни услуги;
4. организиране и провеждане на работни срещи, дискусии и обсъждания; предложения за обсъждане на различни проекти в интернет страницата на РЗИ - Монтана;
5. лично участие на Директора в обществени и публични мероприятия, осигуряващи широки контакти с гражданите, физическите и юридическите лица;
6. публикуване на интернет страницата на проекти на нормативни актове, наредби, правилници и документи, предлаганите административни услуги, формулярите на заявления и др.
7. определяне на приемни дни:
 - а) на директора и главния секретар приемният ден се провежда във вторник и четвъртък от 10.30 до 11.30 часа;
 - б) на 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. 60. (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. 61. Главният секретар прави анализ на удовлетвореността въз основа на анкетите и другите източници на информация в края на годината. 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. 62. Резултатите от анализираната информация се оповестяват сред обществеността чрез интернет страницата на инспекцията.

Чл. 63. В резултат на получената и анализирана информация от всички канали за обратна връзка се предприемат действия за подобряване на качеството на административното обслужване, които се оповестяват сред обществеността.

Раздел XIV

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ОМБУДСМАНА

Чл. 64. Взаимодействието между омбудсмана и администрацията на Дирекцията 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 искане на информация относно структурата и дейността на ОД „Земеделие” - Монтана, както и информация относно компетентността на различните административни структури в дирекцията.

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

4. „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 административно обслужване от Главния секретар на РЗИ - Монтана и се въвеждат в действие със Заповед на Директора на РЗИ – Монтана и отменят Вътрешни правила за

административно обслужване, одобрени със Заповед на директора на РЗИ – Монтана № 19-123/20.04.2017 г.

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

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

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



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 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 за административно обслужване;

по електронен път на електронна поща.

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 информацията и се обработват само във връзка с осъществяването на установените със закон функции на РЗИ - Монтана.

ДО

.....

ЗАЯВЛЕНИЕ

От

.....,

постоянен или настоящ адрес: гр./с.

.....

ул. (ж.к.), тел., факс.....,

електронна поща

Моля да бъде образувано производство за предоставяне на

.....

(посочва се наименованието на административната услуга)

Услугата се предоставя от

.....

(посочва се органът, компетентен да издаде административния акт)

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

1.

2.

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

Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:
....., като декларирам, че пощенските разходи са за моя сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки и 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 за административно обслужване;

По електронен път на електронна поща.....

Приложени документи:

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

Дата:

Подпис:

Гр./с. (.....)

ПРИЛОЖЕНИЯ:

- 1. Инструкция за документооборота и деловодната дейност**
- 2. Процедури относно предоставяне на административни услуги**
- 3. Списък на унифицираните наименования на административните услуги, извършвани в РЗИ – Монтана**
- 4. Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги**
- 5. Вътрешни правила за защита на лицата, подали сигнали за корупция, корупционни сигнали и/или конфликт на интереси в РЗИ – Монтана;**
- 6. Процедура за предоставяне на достъп до обществена информация**
- 7. Инструкция за работа с електронно-подписани документи**
- 8. Харта за правата на клиента**