



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

МИНИСТЕРСТВО НА
ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО



РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ
ГР. ВЕЛИКО ТЪРНОВО

УТВЪРЖДАВАМ,

ДИРЕКТОР РЗИ:



(д-р Евгения Недева)

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ ВЕЛИКО ТЪРНОВО

*Приети със заповед № 567 / 07.06.2011 г.
Изменени септември 2012 г. след преместване на РКМЕ в сградата на РЗИ
Изменени със заповед № РД-028...53 / 14.01.2015 г.*

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1. Настоящите правила за организация на административното обслужване в Регионална здравна инспекция Велико Търново (РЗИ) служат за регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия.

Чл.2. Административното обслужване в РЗИ Велико Търново се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс (АПК) и Наредбата за административното обслужване.

Чл.3. /1/ "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурните звена на РЗИ Велико Търново
/2/ "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.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.4. *(Изменен септември 2012 г. след преместване на РКМЕ в сградата на РЗИ)* Административното обслужване в РЗИ Велико Търново се осъществява чрез „Звено за административно обслужване” (ЗАО) и РКМЕ, обозначени с указателни табели в сградата на РЗИ на адрес ул. “Никола Габровски” №23. Те са разположени на първия етаж (вдясно от входа на инспекцията). Там се

приемат заявления за административни услуги и се получават изготвените съобразно заявените административни услуги документи.

Чл.5. РЗИ Велико Търново използва логото и слогана на държавната администрация при:

1. изготвяне на информационни и промоционални материали;
2. изготвяне на указателни табели на входовете на сградите, на кутиите за мнения и коментари, на информационни табла, на интернет страницата.

Чл.6. Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване имиджа и доверието към администрацията е качеството на приема.

Чл.7. Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани и оповестени чрез интернет страницата на РЗИ Велико Търново и на информационните табла.

Чл.8. /1/ Работното време на ЗАО е от 8.30 ч.до 17.00 ч., без прекъсване в работните дни. При наличие на клиенти след края на работното време, те се обслужват, като удължаването може да продължи до два часа след обявения край на работното време на инспекцията.

/2/ Работното време на РКМЕ е от 7.30 до 16.00. При наличие на потребители на административни услуги след края на работното време на РКМЕ, те се обслужват, като удължаването може да продължи до два часа след обявения край на работното време.

/4/ Служителите от ЗАО и от РКМЕ ползват почивки по определен от главния секретар ред, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с гражданите в рамките на обявеното работно време.

III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 9. /1/ ЗАО и РКМЕ осигуряват информация за реда, организацията и видовете услуги извършвани от администрацията на РЗИ Велико Търново.

/2/ Информацията за административното обслужване следва да бъде:

1. ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;
2. достъпна за хора с увреждания;

3. без абривиатури, съкращения и препратки.

Чл.10. /1/ Информация за предоставяните от РЗИ Велико Търново услуги може да бъде получена:

1. от звеното за административно обслужване и РКМЕ на място в сградата на РЗИ Велико Търново;
1. *(Изменен септември 2012 г. след преместване на РКМЕ в сградата на РЗИ)* на телефон 062/614 331 в ЗАО и 614 356 в РКМЕ;
2. от интернет страницата с адрес **www.rzi-vt.org**,
 - рубрика „Административно обслужване“, съдържаща описание на административните услуги, изискуемите документи, образци на заявления за предоставяне на адм. услуги, Хартата на клиента, реда за достъп до публичните регистри и до обществена информация, указания за предоставяне на електронни административни услуги;
 - рубрика „Документи“, съдържаща нормативните документи, на основание на които се извършват административните услуги.
3. от информационните табла в сградата на инспекцията;
4. чрез отправяне на запитване в писмена форма, изпратено по пощата на адреса на РЗИ: гр. Велико Търново, ул. "Никола Габровски" № 23 или на електронен адрес rzi-vt@rzi-vt.org.

/2/ Образци на заявления за предоставяне на административни услуги:

1. на разположение в ЗАО и РКМЕ в сградата на РЗИ;
2. могат да бъдат изтеглени от интернет страницата на инспекцията с адрес www.rzi-vt.org, рубрика „Административно обслужване“.

Чл.11./1/ Информацията за административното обслужване се актуализира в 14 (четирнадесет) дневен срок от влизане в сила на промяна в нормативните актове, регулиращи административното обслужване или предоставянето на конкретна услуга от РЗИ;

/2/ актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства – вътрешни правила, информационни табла, интернет – страницата и др.;

/3/ наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни са в съответствие със Списъка на унифицираните наименования на административните услуги (СУНАУ);

/4/ отговорен за актуализиране на информацията е директорът на дирекцията, извършваща административната услуга и разработила вътрешните правила за предоставянето ѝ или директорите на дирекции, когато в изпълнението на административна услуга са ангажирани две или повече дирекции;

/5/ по въпроси, касаещи промени в цялостната организация на административното обслужване, отговорен е главният секретар.

IV. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл.12. (Изм. - Заповед № РД-08-53/14.01.2015) При осъществяване на административното обслужване, администрацията изгражда предпоставки и осъществява междуведомствено обслужване на клиентите, когато това не е в противовес със законодателството в Република България. Съгл. чл. 36 ал. 4 от АПК служителите в РЗИ не може да изискват предоставяне на информация или документи, които са налични в РЗИ или при друг орган, а ги осигуряват служебно за нуждите на съответното производство.

Чл.13. /1/ Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена, заявителят подава единствено искане в ЗАО или в РКМЕ, което организира изпълнението по служебен ред, съгласно чл.36 от АПК.

/2/ Формата на заявленията, 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.

Чл.14./1/ Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършените от тях действия се описват във вътрешните правила за предоставяне на услугите.

/2/ Вътрешните правила се изготвят под контрола на директорите на дирекции при спазване на регламента на чл. 11 ал. 2 от настоящите вътрешни правила.

V. ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ СЛУЖИТЕЛИТЕ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.15. /1/ За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите в звеното за административно обслужване/ РКМЕ, директорите на дирекции и служителите, ангажирани с предоставяне на административни услуги, се задължават да подпомагат служителите в звеното за административно обслужване/РКМЕ с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите.

/2/ Служителите от звеното за административно обслужване могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от структурните звена в РЗИ Велико Търново, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

Чл.16. /1/ Звеното за административно обслужване/ РКМЕ:

1. предоставя информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;
2. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност към съответните структурни звена в РЗИ, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
3. разяснява изискванията, на които трябва да отговаря заявлението за осъществяването на административната услуга по установения ред;
4. приема заявления;
5. приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
6. проверява пълнотата на документацията за всяка административна услуга;
7. дава информация за хода на работата по преписката;
8. осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;
9. предоставя исканите документи след изготвянето от извършващите административните услуги дирекции.

/3/ Подадените заявления за предоставяне на административни услуги се предават в деловодството за входящ индекс и резолюция съгласно Вътрешните правила за документооборота, деловодната и архивна дейност в Регионална здравна инспекция - Велико Търново.

/4/ Служителите, определени с резолюция за изпълнение на административната услуга са длъжни:

1. да обработват материалите веднага след получаването им и да предадат резултата в нормативно, респ. по резолюция, определения срок;
2. след приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно ЗДАФ, Вътрешните правила за документооборота, деловодната и архивна дейност в Регионална здравна инспекция - Велико Търново и Вътрешните правила за дейността на учрежденския архив в РЗИ В. търново;
3. да връщат незабавно в ЗАО/деловодството погрешно адресирани или изпратени до тях преписки;

4. 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;
5. да информират прекия си ръководител, респ. ползвателя на услугата – писмено, за причините, налагащи удължаване на срока;
6. при отсъствие (отпуск, болнични, командировка) да предадат работните документи на свой заместник, определен от ръководителя, който следва да продължи работата и спази установените срокове;
7. при напускане на длъжността да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител;
8. да предават документите за експедиция в ЗАО/деловодството с:
 - точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя / наименование на учрежденияето);
 - с входящия номер на преписката, на която се отговаря.

Чл.17. Ръководителите на структурни звена 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. да определят заместник по изпълнение на задълженията на служител, който отсъства, независимо от причината за отсъствието, както и на онези, които напускат длъжността; при напускане на длъжността да изискват от служителя предаване с протокол на служебната документация;

Чл.18. След като се заведат и регистрират в Автоматизираната деловодна информационна система /АДИС/, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

Чл.19./1/ Директорът на РЗИ, а при негово отсъствие оправомощеното длъжностно лице (заместник-директор или главен секретар), преглежда служебните преписки и ги резолират в деня на получаването, като ги насочва до съответните директори на дирекции, началници на отдели или други служители.

/2/ Ръководителите на дирекции и отдели възлагат с резолюция изработването на служебните преписки на подчинените им служители.

/3/ Резолюцията се поставя върху документа и трябва да определя изпълнителя, задачата и срока за изпълнение, дата на резолиране и подпис на резолиращия.

Чл.20. /1/ Поименното разпределение и движение на служебните преписки задължително се отбелязва в АДИС. Резолираните документи се предават на

изпълнителите, предварително размножени в необходимия брой екземпляри. Копие от материала се предоставя на всички лица, посочени в резолюцията.

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

/3/ Всички изпълнители на задачи са длъжни да изпратят становището си на резолиращия в срок, който е не по-кратък от един работен ден преди крайния срок.

Чл.21. Документите, с които е изразено волеизявлението да се извърши или да се откаже извършването на административна услуга, се издават и подписват от директора на РЗИ, а при негово отсъствие от упълномощения със заповед зам.директор или главен секретар.

Чл.22. /1/ Изходящите и вътрешните документи се предават в деловодството за извеждане и полагане на печата на РЗИ, 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.

VI. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Чл.23./1/ РЗИ Велико Търново приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги, съгласно чл.29 от АПК.

/2/ Пред РЗИ Велико Търново потребителите на административни услуги могат да се представляват с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа и от други граждани или организации.

/3/ Писмените искания, приети от служителите в звеното за административно обслужване/РКМЕ, се регистрират по общия ред, съгласно Вътрешните правила за документооборота, деловодната и архивна дейност в Регионална здравна инспекция - Велико Търново.

/4/ (Изм. - Заповед № РД-08-53/14.01.2015) Исканията, внесени устно, съгласно чл.29, ал.5 от АПК се отразяват в протокол, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, след което се регистрират по общия ред. Формулярът на протокола е приложение към настоящите вътрешни правила.

/5/ Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на заявлението в РЗИ Велико Търново.

/6/ За заявления, подадени по пощата, сроковете за изпълнение започват да се броят от датата на регистрация в АДИС.

/7/ (Нова - Заповед № РД-08-53/14.01.2015) Индивидуалният административен акт, издаден от РЗИ Велико Търново може да бъде получен по един от следните начини, изрично посочен от заявителя:

- на място в ЗАО,

- чрез лицензиран пощенски оператор, на посочен от заявителя точен адрес, ако заявителят предварително е заплатил на РЗИ разходите за това

- по електронен път на посочен от заявителя e-mail адрес.

Чл.24. /1/ РЗИ Велико Търново изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове.

/2/ Заплащането на дължимите такси и цени на услуги от клиентите, се извършва по Тарифата за таксите, които се събират от органите на държавния здравен контрол и националните центрове по проблемите на общественото здраве по Закона за здравето (обн., ДВ, бр. 83 от 2007 г., посл.изм. ДВ. бр.81 от 2012 г.), Тарифата за таксите, които се събират по Закона за лечебните заведения (обн., ДВ, бр. 16 от 2011 г.) и Тарифата за таксите, които се събират по Закона за лекарствените продукти в хуманната медицина (обн., ДВ, бр. 106 от 2007 г., посл.изм. ДВ. бр.39 от 2012г.).

/3/ За улеснение на служителите от ЗАО дирекция АПФСО, съгласувано с главния секретар, изготвя фиш-справка с таксите на услугите, предоставяни от РЗИ В. Търново.

Чл.25. При работа с клиенти служителите от звеното за административно обслужване/РКМЕ спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в РЗИ Велико Търново с Хартата на клиента.

Чл.26. /1/ РЗИ Велико Търново създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. анкетни кутии за административното обслужване в сградата на РЗИ Велико Търново;

2. пощенски кутии за сигнали в сградата на РЗИ;

3. възможност за подаване на онлайн анкетна карта на интернет адрес www.rzi-vt.org.

/2/ РЗИ Велико Търново проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по-малко от веднъж годишно.

/3/ Резултатите от анализираната информация се обсъждат и публикуват на сайта на РЗИ;

/4/ В резултат на получената и анализирана информация от всички канали за обратна връзка се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

VII. ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И ПО СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ

Чл.27. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл.28. /1/ Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. Директор;
2. Заместник-директор;
3. Главен секретар;
4. Ръководители на структурни звена – директори на дирекции и началници на отдели.

/2/ Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите – физически и юридически лица, посредством справка за движението на преписката им или подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

Чл.29. /1/ Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, с резолюция или произтичат от нормативен акт.

/2/ Когато с нормативен документ или с резолюция не е определен срок за изпълнение, задачата се изпълнява в срокът за извършване на административна услуга на граждани съобразно АПК, освен ако в нормативен акт е установен друг срок.

/3/ При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението в срок, когато той не е нормативно определен, резолиращият може да го удължи, като това се отразява в АДИС.

Чл.30. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила и Вътрешните правила за документооборота, деловодната и архивна дейност в РЗИ Велико Търново.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1 Ръководителите на структурни звена в РЗИ – Велико Търново са длъжни да запознаят подчинените си служители с настоящите вътрешни правила и да следят за спазването им.

§ 2 Контролът по цялостното изпълнение на настоящите вътрешни правила се осъществява от главния секретар на РЗИ – Велико Търново.

§3. Настоящите правила се утвърждават на основание чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване.

Изготвил:



инж. Виолина Енева, главен секретар на РЗИ –Велико Търново

Приложение към чл. 23, ал. 4 от Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Регионална здравна инспекция Велико Търново

ПРОТОКОЛ

по чл. 29, ал. 5 от Административнопроцесуалния кодекс

Днес,201.... г., в сградата на Регионална здравна инспекция Велико Търново на адрес: 5000 Велико Търново, ул. „Никола Габровски“ 23, кабинет 203 (Звено за административно обслужване) пред

.....
(име, презиме, фамилия на служителя от ЗАО)

на длъжност

в дирекция отдел

се яви

(име, презиме, фамилия на потребителя на административната услуга)

в качеството му на

(управител, представител на юридическо лице и т.н.)

Гореупоменатото лице внесе устно искане за извършване на административна услуга

.....
(наименование и № на административната услуга по СУНАУ)

Приложени бяха следните документи:

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

Заявявам, че желая да получа издадения във връзка с административната услуга индивидуален административен акт

..... (удостоверение, становище, протокол и др.):

на място (на горния адрес на РЗИ),

на следния адрес чрез лицензиран пощенски оператор (разходите за изпращане са за сметка на заявителя на услугата):

по електронен път на адрес:

Заявител:

(подпис)

Длъжностно лице от РЗИ:

(подпис)