

Организация:	РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – СОФИЙСКА ОБЛАСТ
	Система за финансово управление и контрол
Основен документ:	Вътрешни правила за организация на административното обслужване

Утвърдени със Заповед № РД-22-179/13.04.2016г.

УТВЪРЖДАВАМ, /п/

Д-Р АЛЕКСАНДЪР ЗЛАТАНОВ

Директор на РЗИ – Софийска област

Дата: 13.04.2016 г.

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

за организация на административното обслужване в РЗИ – Софийска област

Глава първа

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Раздел I

ОБХВАТ

Чл.1. Настоящите вътрешни правила регулират взаимодействието на звената и уреждат реда и организацията на административното обслужване на физическите и юридическите лица в РЗИ – Софийска област за неуредените въпроси в Наредбата за административното обслужване.

Чл.2. Настоящите правила имат за цел:

1. да се улеснят гражданите при получаване на информация относно видовете административни услуги, извършвани в РЗИ – Софийска област;
2. да се спести времето на гражданите, като приемането, регистрирането, координирането и следенето на работата по преписките се извършва вътрешно между самите служители, без участието на гражданите;
3. да се улесни и ускори извършването на различни видове справки, като цялата информация, свързана с услугата, е синтезирана на едно място;
4. да се повиши качеството и ефективността на работата на администрацията.

Чл.3. Вътрешните правила за реда и организацията на административното обслужване в РЗИ – Софийска област, кореспондират и взаимно се допълват с Вътрешни правила за документооборота и с Хартата на клиента.

Чл.4. „Административно обслужване“ е всяка дейност в инспекцията по извършване на административни услуги, както и дейностите относно получените жалби, сигнали и предложения.

Чл.5. (1) РЗИ – Софийска област дава възможност за заявяване на административните услуги чрез електронната поща на деловодството ado@rzi-sfo.com, както и чрез официалната електронна поща rzi_so@rzi-sfo.com, като на този етап е възможно единствено заявяване с прав (некриптиран) текст, прикачен в *.pdf файл документ.

(2) На интернет страницата на инспекцията www.rzi-sfo.com в рубрика „Административно обслужване“ са посочени всички канали за достъп до административните услуги, а в рубриката „Въпроси и отговори“ е достъпна форма за въпроси, свързани с цялостната дейност на инспекцията, включително и за предоставяните административни услуги от инспекцията.

Раздел II

Принципи на административното обслужване

Чл.6. Основните принципи на етиката и културата на административното обслужване са:

1. административната услуга се извършва при спазване на принципите на законност, етично отношение, бързина, достъпност и при спазване изискванията за качествено и културно административно обслужване;

Заповед:	РД-22-179/13.04.2016 г.	В сила от:	13.04.2016г.	Брой стр.:	11
Име на файла:	ВП-01-2016_Ред и организация на административното обслужване				

Организация:	РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – СОФИЙСКА ОБЛАСТ
	Система за финансово управление и контрол
Основен документ:	Вътрешни правила за организация на административното обслужване

2. служителите на РЗИ – Софийска област са длъжни да извършват административното обслужване законосъобразно, своевременно (при спазване на сроковете предвидени в Административнопроцесуалния кодекс, Закона за администрацията и другите нормативни документи), точно, добросъвестно и безпристрастно, като предоставят изчерпателно и компетентно необходимата информация, с оглед опазването на законните права и интереси на физическите и юридическите лица.

Глава втора

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I

Звено за административно обслужване ФРОНТ ОФИС

Чл.7. (1) Звеното за административно обслужване (Фронт офис) на инспекцията е структурирано в деловодството на инспекцията, находящо се в гр. София, бул. “Акад. Иван Гешов” № 15.

(2) Дейностите в звеното за административно обслужване се извършват от служители на обща администрация - дирекция “Административно – правно, финансово и стопанско обслужване”.

(3) При необходимост от специални знания и умения, изрично упоменати в нормативни актове и процедури, в състава на звеното за административно обслужване се включва и специалист от съответната дирекция на специализираната администрация.

Чл.8. (1) Всички постъпили заявления за извършване на административни услуги, предоставяни от инспекцията; жалби, както и предложения и сигнали се регистрират в звеното за административно обслужване в деловодната програма.

(2) Действията по ал.1, се извършват съобразно разработени процедури, правила и инструкции, в зависимост от тяхната специфика, съставляващи неразделна част от настоящите Вътрешни правила.

Чл.9. (1) Освен функциите по чл.7, звеното за административно обслужване:

1. предоставя информация за административните услуги на достъпен и разбираем език за потребителя;
2. вежливо посрещане и изслушване на потребителите.
3. отговаря на запитвания от общ характер във връзка с дейността на инспекцията и насочва въпросите по компетентност до съответните структурни звена;
4. разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението по установените правила и процедури;
5. предоставяне на клиента на входящия номер на преписката – с датата на завеждане и информирание за срока на изпълнение.
6. даване на насоки при попълване на място на формуляри на заявления/искания за предоставяне на административни услуги, за подаване на жалби, сигнали, предложения и др., предоставяне на предварителна информация относно: сроковете за отговор, процедурата, когато е необходимо да се изиска компетентен отговор или проверка и от друга администрация.
7. отразяване на заявено устно искание, чрез протокол, съставен от служител на фронт офиса и подписан от служителя и заявителя, съгласно с приложение № 1.
8. приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация в съответствие със специално разработени за целта вътрешни правила и процедура;
9. извършване на справка за движението на преписка в резултат от запитване по телефона или при посещение на място от потребител.
10. информирание и консултиране по въпроси от по-обща компетентност, когато зададеният казус не изисква намесата на служител от специализираната администрация;
11. проверява пълнотата на документацията за съответствие с изготвения Списък на административните услуги, предоставяни на физически и юридически лица от инспекцията;

Заповед:	РД-22-179/13.04.2016 г.	В сила от:	13.04.2016г.	Брой стр.:	11
Име на файла:	ВП-01-2016_Ред и организация на административното обслужване				

Организация:	РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – СОФИЙСКА ОБЛАСТ
	Система за финансово управление и контрол
Основен документ:	Вътрешни правила за организация на административното обслужване

12. предоставя исканите документи;

13. Актуализиране на информацията за потребителите в помещението на фронт офиса.

(2) При необходимост от специализирана информация служителят от фронт офиса се свързва със или извиква служител с юридическо образование и/или конкретен експерт от специализираната администрация на РЗИ – Софийска област.

(3) Служителят по ал.2 консултира посетителя по поставения от него конкретен казус и предлага варианти за решаването на проблема по най-ефикасния начин.

(4) за извършената консултация, служителят по ал.2 попълва и подписва регистрационна карта/протокол по реда на вътрешните правила за консултации.

(5) Служителите от фронт офиса могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите структурни звена в инспекцията, когато тя е необходима за извършване на справки, предоставяне на документи при административното обслужване на място и във връзка със заявление за комплексно административно обслужване.

Чл.10. Във връзка с изпълнение на своите задължения всеки служител, предоставящ информация и консултиращ във фронт офиса, има право да получава, а служителят, към когото е отправено искането, е длъжен своевременно да предоставя необходимата информация по служба.

Чл.11. Отказът да се предостави искана информация подлежи на дисциплинарна отговорност по реда на чл. 89 и следващите от Закона за държавния служител.

Чл.12. (1) Работното време на звеното с потребители на административни услуги, предоставяни от инспекцията е всеки работен ден от 8.30 часа до 17.00 часа, без прекъсване.

(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.

(3) Работното време на звеното за административно обслужване, определено по реда на ал.1 е с непрекъснато режим на работа и не може да прекъсва започнал процес по предоставяне на административна услуга.

Раздел II БЕК ОФИСИ

Чл.12. Работата на служителите в бек офисите се организира от съответния директор на дирекция, в съответствие със сроковете и стандартите, определени с настоящите правила, и с вътрешните стандарти за административно обслужване и индикаторите за изпълнението им в РЗИ – Софийска област от Хартата на клиента.

Чл.13. (1) Служителите от деловодството в дирекция „Административно-правно, финансово и стопанско обслужване“ обработват резолираните заявления, въпроси, сигнали и други документи по административното обслужване, постъпили от различните канали за достъп, по реда на Инструкцията за вътрешния документооборот в инспекцията.

(2) Заявленията/исканията за предоставяне на консултации, жалбите, сигналите и предложенията, които се нуждаят от отговор от друга компетентна администрация, се насочват с подписано от директора на инспекцията, придружително писмо. Писмото се изготвя от служител на съответната дирекция и съгласувано от непосредствения директор на дирекция.

(3) Заявленията/исканията за предоставяне на достъп до обществена информация се насочват към компетентната дирекция въз основа на резолюция на директора на инспекцията и се процедира по реда на Вътрешните правила за достъп до обществена информация.

(4) Заявленията/исканията за издаване на удостоверение за трудов/осигурителен стаж и за осигурителен доход, съгласно ведомостите в архива на инспекцията, се насочват към директора на дирекция Административно-правно, финансово и стопанско обслужване.

Заповед:	РД-22-179/13.04.2016 г.	В сила от:	13.04.2016г.	Брой стр.:	11
Име на файла:	ВП-01-2016_Ред и организация на административното обслужване				

Организация:	РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – СОФИЙСКА ОБЛАСТ
	Система за финансово управление и контрол
Основен документ:	Вътрешни правила за организация на административното обслужване

(5) Заявленията/исканията за издаване на актове от компетентностите на специализираните дирекции, се насочват с резолюция към съответния директор на дирекция от специализираната администрация на инспекцията.

Чл.14. (1) На „горещия телефон“ 02/ 955 1262 служителите от фронт офиса приемат, предоставят информация и осъществяват консултации при запитвания на граждани, физически и юридически лица в областта на административното обслужване в инспекцията.

(2) Със заповед на директора на РЗИ – Софийска област служителите от фронт офиса обслужват „горещия телефон“ 02/ 955 1262 за сигнали срещу корупция и прцедират по реда на вътрешните антикорупционни правила и процедури и нарочната инструкция за работа с „горещия телефон“.

Чл.15 (1) Актуализацията на секцията „Административно обслужване“ в официалната интернет страницата на РЗИ – Софийска област, информацията, която се публикува, както и промени в рубриките, свързани с административното обслужване, се извършва по преценка и след съгласуване с главния секретар на инспекцията.

(2) Отговор на поставен въпрос в рубриката „Въпроси и отговори“ се изготвя от служителите, определени със заповед на директора на инспекцията.

Раздел III

Взаимодействие между служителите от фронт офиса и бек офисите

Чл.16. За постигане на добра координация и взаимодействие, служителите от фронт офиса и от бек офисите:

1. Организируют при потребност работни срещи за обсъждане на проблеми и предложения по организацията на работа.

2. Периодично обменят опит и информация.

3. Идентифицират проблеми по взаимодействието и предлагат решения за тяхното преодоляване чрез анализи на постъпилите по различните комуникационни канали предложения на потребителите и изследването на тяхната удовлетвореност.

4. Изготвят съвместни разработки на решения при еднотипни проблеми на потребителите или примерни отговори на често срещани запитвания на клиенти, които се предоставят за публикуване в раздела „Въпроси и отговори“ на интернет страница на инспекцията.

5. Предлагат актуализиране на вътрешни актове, регламентиращи ясно координационния механизъм и взаимодействие между структурните звена в инспекцията, между РЗИ – Софийска област и други институции, имащи отношение към проблемите на административното обслужване.

Чл.17. (1) Служителите от фронт офиса и от бек офисите могат да правят писмени предложения за подобряване работата на административното обслужване пред непосредствения си ръководител.

(2) Отчитат тримесечно постъпилите заявления/искания, жалби, сигнали, предложения и др. от физически и юридически лица и анализират същите по брой и тематика.

Раздел IV

Служебно начало

Чл.18. Инспекцията осигурява служебно всички издавани от същата документи, необходими за предоставяната административна услуга.

Чл.19. Прегледът на информация чрез разглеждане на оригинали или копия в инспекцията се определя с процедура.

Раздел V

Информация за услугите

Чл.20. (1) Информация за видовете административни услуги и реда и начина за тяхното предоставяне, потребителите могат да намерят:

Заповед:	РД-22-179/13.04.2016 г.	В сила от:	13.04.2016г.	Брой стр.:	11
Име на файла:	ВП-01-2016_Ред и организация на административното обслужване				

Организация:	РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – СОФИЙСКА ОБЛАСТ
	Система за финансово управление и контрол
Основен документ:	Вътрешни правила за организация на административното обслужване

- на информационното табло в звеното за административно обслужване, с адрес: гр. София, бул. "Акад. Иван Гешов" № 15;
 - на интернет страницата на адрес: www.rzi-sfo.com, рубрика „Административно обслужване“;
 - Хартата за клиента.
 - На интернет страницата на Административния регистър на адрес: http://iisda.government.bg/adm_services/services/from_special_territorial_administrations
- (2) Информацията по ал.1 следва да бъде:
- общодостъпна, точна, ясна, достоверна, систематизирана и разбираема;
 - без абривиатури, съкращения и препратки.

- Чл.21.** (1) Информацията по чл.20 се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.
- (2) Наименованията на видовете административни услуги, предоставяни от инспекцията се използват и попълват в съответствие с Регистъра на услугите.
- (3) В 7-дневен срок от влизане в сила на нормативен акт, свързан с промяна или отмяна на предоставяна от инспекцията услуга се инициира заявяване за промяна чрез Интегрираната информационна система на държавна администрация с оглед за вписване или заличаване от Регистъра на услугите.

Раздел VI

Правила за използване на логото и слогана на държавната администрация в РЗИ – Софийска област

- Чл.22.** (1) "Лого на държавната администрация" е графичен знак, който символизира държавната администрация.
- (2) Знакът по предходната алинея се поставя на всички официални документи, изходящи от РЗИ – Софийска област.
- Чл.23.** "Слоган на държавната администрация" е послание на държавната администрация към обществеността.
- Чл.24.** Логото и слоганът на държавната администрация се използва от РЗИ – Софийска област и се поставят на:
- отличителните знаци на служителите, съдържащи снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи;
 - указателната табела на входа на сградата;
 - неофициалната кореспонденция – писмени отговори на жалби, сигнали, запитвания, предложения, поздравителни адреси и други;
 - папките, рекламните и протоколни материали, свързани със срещи с неправителствени организации на гражданите и бизнеса, гражданското общество, потребителите и обществените посредници по повод на административното обслужване;
 - интернет страницата на инспекцията;
 - кутиите за мнения и предложения;
 - информационните материали, свързани с Хартата на клиента.

Глава трета

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИ И ОРГАНИЗАЦИИ

Раздел I

Управление на качеството

- Чл.25.** (1) При осъществяване на административното обслужване в РЗИ – Софийска област се прилагат следните стандарти за качество:
- при изпълнение на служебните си задължения всеки служител на инспекцията носи отличителния знак по чл.18, т.1;

Заповед:	РД-22-179/13.04.2016 г.	В сила от:	13.04.2016г.	Брой стр.:	11
Име на файла:	ВП-01-2016_Ред и организация на административното обслужване				

Организация:	РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – СОФИЙСКА ОБЛАСТ
	Система за финансово управление и контрол
Основен документ:	Вътрешни правила за организация на административното обслужване

2. при водене на телефонни разговори, служителите от инспекцията се представят чрез собствено и фамилно име;

3. срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронна поща е до 7 дни. Когато е необходимо изготвяне на специализирано становище/отговор, този срок е 20 дни.

4. За препращане на запитвания, искания, жалби, предложения и сигнали до компетентния орган – 7 дни;

5. 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 минути;

6. За отговор на въпрос чрез рубриката ни „Въпроси и отговори“ в официалната интернет страница – до 14 дни, а в случаите, когато е необходимо изготвянето на специализирано становище/отговор – до 30 дни;

7. За издаване на удостоверение за трудов/осигурителен стаж и на осигурителен доход, съгласно ведомостите, съхранявани в архива на РЗИ – Софийска област – до 14 дни при поискване;

8. За разглеждане на сигнали и предложения – най-късно в двумесечен срок от постъпването им, като решението по тях се съобщава в 7-дневен срок от постановяването му;

9. За разглеждане на заявление за достъп до обществена информация – 14 дни след датата на регистриране, а когато исканата информация е в голямо количество и е необходимо допълнително време, срокът може да бъде удължен с не повече от 10 дни, за което ще Ви уведомим своевременно;

10. За разглеждане и получаване на информацията за достъп до обществена информация – 30 дни от датата на получаване на решението;

11. осигуряват се места за сядане за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания;

12. вежливо, любезно и отзивчиво отношение към всеки потребител на административни услуги;

13. предоставяне на необходимата информация в пълен обем и по достъпен за потребителите начин;

14. осигуряване еднакъв достъп до услугите ни и равнопоставено отношение към всеки, независимо от социално положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност или религиозни убеждения;

15. търсене и изучаване предложенията, коментари, похвали и оплаквания на потребителите за качеството на предоставяните от инспекцията административни услуги.

(2) Не се разглеждат анонимни жалби, предложения и сигнали, както и сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от 2 години освен ако не е разпоредено друго.

(3) Директорът на инспекцията може да остави без отговор и да насочи с резолюция „Към архив“/„Към дело“ получени жалби и предложения, които не изискват отговор или последващи действия от страна на РЗИ – Софийска област

(4) Заявления/искания, жалби, сигнали и предложения, съдържащи нецензурни изрази и немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на директора, администрацията на РЗИ – Софийска област или други институции не се регистрират в деловодната система и не подлежат на последващо действие.

Чл.26. (1) Хартата на клиента се публикува в интернет страницата на инспекцията на адрес: www.rzi-sfo.com рубрика „Административно обслужване“ и е на разположение в звеното за административно обслужване.

(2) Хартата на клиента включва:

1. общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване, посочени в чл.19;

2. начините за допитване до потребителите за подобряване и отчитане на работата по прилагането на стандартите;

3. правата на потребителите и организацията на работата със сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване;

Чл.27. (1) Състоянието на административното обслужване се отчита ежегодно в Интегрираната информационна система на държавна администрация (ИИСДА).

(2) Директорът на РЗИ – Софийска област издава заповед, с която определя:

1. отговорните служители, които подават и обобщават информацията в ИИСДА;

Заповед:	РД-22-179/13.04.2016 г.	В сила от:	13.04.2016г.	Брой стр.:	11
Име на файла:	ВП-01-2016_Ред и организация на административното обслужване				

Организация:	РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – СОФИЙСКА ОБЛАСТ
	Система за финансово управление и контрол
Основен документ:	Вътрешни правила за организация на административното обслужване

2. отговорните служители, които попълват данните в ИИСДА;

3. отговорен служител, който публикува данните в ИИСДА.

(3) Служителите по ал.2 отговарят за достоверността на въвежданата информация и за спазването на сроковете за попълване на отчетите в ИИСДА.

(4) Задълженията за попълване и публикуване на данните в ИИСДА се включват в длъжностните характеристики и в работните планове на определените по ал.2 служители. Резултатите от изпълнението се отчитат при определяне на годишната оценка.

Раздел II

Изследване удовлетвореността на потребителите

Чл.28. За постигане на двупосочно взаимодействие между администрацията и потребителите се осъществява измерване удовлетвореността на гражданите чрез попълване от потребителите по електронен път - чрез интернет страницата, или на място на анкетна карта за обратна връзка или формата „Похвала, сигнал, оплакване или предложение във връзка с административното обслужване от администрацията на РЗИ – Софийска област“.

Чл.29. Удовлетвореността на гражданите се измерва и чрез информацията, получена от писмата в кутиите, намиращи се на входа на сградата и пред етажа на инспекцията.

Чл.30. Служителите - при консултиране по „горещия“ телефон попълват данните във формуляр за консултации.

Чл.31. (1) Данните по чл. 28 - 30 се използват при изготвянето на тримесечните анализи за съществуващото положение, за наличието на проблеми, като се предлагат решения за тяхното отстраняване.

(2) Предложенията се разглеждат на заседания на ръководния състав на инспекцията.

(3) Материалите по ал.1 и ал.2 периодично се огласяват в официалната интернет страница на инспекцията, на информационното табло или по друг подходящ начин, предложен от дирекция Административно-правно, финансово и стопанско обслужване.

Раздел III

Основни изисквания към ръководителите във връзка с административното обслужване

Чл.32. Ръководителите на структурни звена са длъжни:

1. Да отразяват резолюцията към конкретен изпълнител и осъществяват контрол на документооборота;

2. Да контролират движението на документите в деловодната система; да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители.

3. 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.

4. Да резолират „Към дело“ и проследяват свалянето от отчет на приключили преписки.

Раздел IV

Взаимодействие с потребителите на услуги

Чл.33. (1) Служителите от звеното за административно обслужване/деловодство приемат писмено и устно подадени искания за издаване на необходимите документи във връзка с извършваните административни услуги.

(2) Потребителите на административни услуги могат да се представляват от упълномощени от тях граждани или организации.

(3) Писмените заявления/искания, жалби, сигнали, предложения и др., приети от служителите звеното за административно обслужване/деловодство, се регистрират по общия ред, съгласно с Вътрешните правила за организация на документооборота в РЗИ – Софийска област.

Заповед:	РД-22-179/13.04.2016 г.	В сила от:	13.04.2016г.	Брой стр.:	11
Име на файла:	ВП-01-2016_Ред и организация на административното обслужване				

Организация:	РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – СОФИЙСКА ОБЛАСТ
	Система за финансово управление и контрол
Основен документ:	Вътрешни правила за организация на административното обслужване

Допълнителни разпоредби

§ 1. „Потребител на административна услуга“ е всяко физическо или юридическо лице, което заявява и/или ползва административни услуги, подава жалба, сигнал, предложение и др.

§ 2. „Запитване“ е всяко искане на информация относно структурата и дейността на администрацията на РЗИ – Софийска област, както и информацията относно компетентността на други административни структури.

§ 3. „Запитвания от общ характер“ са всички искания за информация, които не изискват специализиран отговор.

§ 4. „Вътрешна административна услуга“ е административна услуга, която един административен орган предоставя на друг при осъществяване на неговите правомощия.

§ 5. „Комплексно административното обслужване“ е вид обслужване, при което административната услуга се предоставя от компетентните административни органи, лицата, осъществяващи публични функции, и организациите, предоставящи обществени услуги, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от административни органи, първични администратори на данни, независимо дали се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

§ 6. „Стандарт на административното обслужване“ е утвърдено изискване за административното обслужване по времеви, качествени, количествени показатели, което администрацията на РЗИ – Софийска област се ангажира да спазва.

§ 7. „Канал за обслужване“/„канал за достъп“ - способ за заявяване и/или предоставяне на резултата на услугата, съобразно нормативно установената и необходима форма за действителност на съответното действие на заявителя и предоставящия услугата орган.

Заклучителни разпоредби

§ 1. Настоящите Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ – Софийска област се издават на основание чл.1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване и са съобразени с Административнопроцесуалния кодекс и Закона за администрацията.

§ 2. Вътрешните правила са задължителни за служителите на РЗИ – Софийска област.

§ 3. Цялостното ръководство и контрол по административното обслужване се осъществява от Главния секретар в РЗИ – Софийска област.

Заповед:	РД-22-179/13.04.2016 г.	В сила от:	13.04.2016г.	Брой стр.:	11
Име на файла:	ВП-01-2016_Ред и организация на административното обслужване				

Организация:	РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – СОФИЙСКА ОБЛАСТ
	Система за финансово управление и контрол
Основен документ:	Вътрешни правила за организация на административното обслужване

Бланка № АУ-П-1-2016 – към чл. 7а НАО



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО
РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – СОФИЙСКА ОБЛАСТ

Гр. София, 1431, бул. Акад. Иван Гешов № 15
Тел. 02/807 87 00; факс: 02/807 87 10

e-mail: rzi_so@rzi-sfo.com
www.rzi-sfo.com

Вх. №

Гр. София,..... 201.... г.

ДО
ДИРЕКТОРА НА
РЗИ - СОФИЙСКА ОБЛАСТ
гр. София
бул. „Акад. Иван Гешов” № 15

ПРОТОКОЛ

за устно заявяване на административна услуга

Днес,201...г., служителят,
на длъжност, в дирекция/отдел

на основание чл. 29, ал. 5 от АПК състави този протокол, в уверение на това, че:

заявителят
(трите имена)
с постоянен адрес: гр.(с.), община,
област ул. №, тел.за контакт,
електронна поща

устно заяви искане, за:

Прилага следните документи:

Заявителят изрази желанието се издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

- на място в звеното за административно обслужване
- чрез лицензиран пощенски оператор на адреса, посочен в заявлението и декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели.

Длъжностно лице:
.....
(имена, подпис)

Заявител:
.....
(имена, подпис)

РЗИ – СОФИЙСКА ОБЛАСТ



Заповед:	РД-22-179/13.04.2016 г.	В сила от:	13.04.2016г.	Брой стр.:	11
Име на файла:	ВП-01-2016_Ред и организация на административното обслужване				

Организация:	РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – СОФИЙСКА ОБЛАСТ
	Система за финансово управление и контрол
Основен документ:	Вътрешни правила за организация на административното обслужване

Бланка № АУ-П-2-2016 – към чл.14а, ал.2 НАО

Вх. №

Гр. София,..... 201..... г.

ДО
ДИРЕКТОРА НА
РЗИ - СОФИЙСКА ОБЛАСТ
гр. София
бул. „Акад. Иван Гешов” № 15

ЗАЯВЛЕНИЕ

за образуване на производство по процедура за комплексно административно обслужване

от
с постоянен адрес: гр./с.....община.....
ул. /ж.к тел.,
факс....., ел. 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.
3.

(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:

..... и

ДЕКЛАРИРАМ:

- пощенските разходи са за моя сметка, платими при получаването на пратката - за вътрешни пощенски пратки;
- съгласен съм документите да бъдат пренасяни за служебни цели.

Заповед:	РД-22-179/13.04.2016 г.	В сила от:	13.04.2016г.	Брой стр.:	11
Име на файла:	ВП-01-2016_Ред и организация на административното обслужване				

Организация:	РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – СОФИЙСКА ОБЛАСТ
Система за финансово управление и контрол	
Основен документ:	Вътрешни правила за организация на административното обслужване

Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

Лично, от звеното за административно обслужване при компетентния орган

По електронен път чрез 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:

Гр./с.....

Подпис:

/...../

НАО, чл. 14а. (1) Искане, което се отнася за комплексно административно обслужване, може да бъде подадено до всеки административен орган, който участва в него.

Чл. 14б. (1) Подаването на заявление за комплексно административно обслужване до компетентния орган се извършва по общия ред на АПК.

(3) Пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт от компетентния орган до заявителя са за сметка на заявителя

Чл. 14в. (1) Заявяването на услугата пред административния орган, който участва в комплексно административно обслужване се извършва със заявление... В заявлението се посочва:

1. наименованието на административната услуга и органът, който е компетентен да издаде административния акт;
2. информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от органа по ал. 1;
3. начинът, по който да бъде получен индивидуалният административен акт съгласно чл. 7, ал. 4.

(2) При подаване на заявлението по ал. 1 заявителят заплаща на органа по ал. 1 съответната такса, ако такава се изисква за осигуряване на информацията и доказателствените средства.

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

1. попълнено заявление за съответната услуга до компетентния орган по утвърден от него 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.

(4) В настоящото производство органът по ал. 1 не осигурява служебно информация и доказателствени средства от други административни органи, необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административен акт.

(5) По искане на органа по ал.1, компетентният орган му предоставя образец на заявление по ал. 3 т. 1 и актуална информация по т. 2 в обем, необходим и достатъчен за изпълнение на дейностите по подготовка и окомплектоване на преписката.

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

РЗИ – СОФИЙСКА ОБЛАСТ 

Заповед:	РД-22-179/13.04.2016 г.	В сила от:	13.04.2016г.	Брой стр.:	11
Име на файла:	ВП-01-2016_Ред и организация на административното обслужване				

Организация:	РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – СОФИЙСКА ОБЛАСТ
	Система за финансово управление и контрол
Основен документ:	Вътрешни правила за организация на административното обслужване

Бланка № АУ-П-3-2016



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО
РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – СОФИЙСКА ОБЛАСТ

Гр. София, 1431, бул. Акад. Иван Гешов № 15
Тел. 02/807 87 00; факс: 02/807 87 10

e-mail: rzi_so@rzi-sfo.com
www.rzi-sfo.com

Вх. №

Гр. София,..... 201.... г.

ДО
ДИРЕКТОРА НА
РЗИ - СОФИЙСКА ОБЛАСТ
гр. София
бул. „Акад. Иван Гешов” № 15

ПРОТОКОЛ

за приемане на устно заявление за достъп до обществена информация

Днес,201...г., служителят,
на длъжност, в дирекция/отдел
прие от г-н/г-жа

(трите имена или наименованието и седалището на заявителя)

Адрес за кореспонденция:

Телефон:, електронна поща:

ЗАЯВЛЕНИЕ ЗА ДОСТЪП ДО ОБЩЕСТВЕНА ИНФОРМАЦИЯ

Описание на исканата информация:
.....
.....
.....
.....

Заявителят изрази желание да получи информацията в следната форма:

- 1. Преглед на информацията – оригинал или копие;
- 2. Устна справка;
- 3. Копие на хартиен носител;
- 4. Копие на технически носител (CD, DVD, факс, електронна поща);
- 5. Комбинация от форми:

Заявител:

Служител:

РЗИ – СОФИЙСКА ОБЛАСТ



Заповед:	РД-22-179/13.04.2016 г.	В сила от:	13.04.2016г.	Брой стр.:	11
Име на файла:	ВП-01-2016_Ред и организация на административното обслужване				