

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

Приложение към Заповед № РД-18-⁵³⁵/19.12./.....2018г.

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

за организация на административното обслужване в Регионална здравна инспекция – 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 реда и организацията на електронни документи и документи на хартиен носител в РЗИ – Софийска област и с Хартата на клиента.

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

Чл.5. (1) РЗИ – Софийска област дава възможност за заявяване на административните услуги чрез електронната поща на деловодството ado@rzi-sfo.bg, както и чрез официалната електронна поща rzi_so@rzi-sfo.bg, 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.bg 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.

(3) (в сила от 01.01.2019г.) – когато заявителят е гражданин, може да заяви административна услуга, предоставяна от инспекцията чрез персоналния си профил, регистриран в информационната система за сигурно електронно връчване като модул на Единния портал за достъп до електронни административни услуги по смисъла на Закона за електронното управление.

Раздел II

Принципи на административното обслужване

Чл.6. (1) Административното обслужване в инспекцията се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията и в Административнопроцесуалния кодекс (АПК), а именно:

Заповед:	РД-18-535/ 19.12.2018г.	В сила от:	19.12.2018г.	Брой стр.:	13
Име на файла:	ВП-01-2018_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

1. законност;
2. откритост и достъпност;
3. отговорност и отчетност;
4. ефективност;
5. субординация и координация;
6. предвидимост;
7. обективност и безпристрастност;
8. непрекъснато усъвършенстване на качеството,

както и при гарантиране на:

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

(2) РЗИ – Софийска област ежегодно изследва и оповестява удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

Глава втора

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I

Звено за административно обслужване

Чл.7. (1) Звеното за административно обслужване (ЗАО) на инспекцията е структурирано в деловодството на инспекцията, находящо се в гр. София, бул. "Акад. Иван Гешов" № 15, етаж 3.

(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 и протести, предложения и сигнали се регистрират в звеното за административно обслужване в Автоматизираната информационна система „Евентис R7“.

(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, точна, систематизирана и разбираема информация за компетентността им;
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;

Заповед:	РД-18-535/ 19.12.2018г.	В сила от:	19.12.2018г.	Брой стр.:	13
Име на файла:	ВП-01-2018_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

4. разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението 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. Осигуряват достъп до формулярите и оказват съдействие за попълването им;
7. Предоставят пълна информация за сроковете, приложими в производството, и за дължимите такси;
8. Информират потребителите за възможните канали, предоставяни от инспекцията за заплащане на дължимите такси;
9. отразяване на заявено устно искание, чрез протокол, съставен от служител на фронт офиса и подписан от служителя и заявителя, съгласно приложение № 1.
10. приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация в съответствие със специално разработени за целта вътрешни правила и процедура;
11. извършване на справка за движението на преписка в резултат от запитване по телефона или при посещение на място от потребител.
12. информирание и консултиране по въпроси от по-обща компетентност, когато зададеният казус не изисква намесата на служител от специализираната администрация;
13. проверява пълнотата на документацията за съответствие с изготвения Списък на административните услуги, предоставяни на физически и юридически лица от инспекцията;
14. предоставя исканите документи;
15. актуализиране на информацията за потребителите в помещението на фронт офиса.

(2) При необходимост от специализирана информация служителят от ЗАО се свързва със или извиква 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) 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 консултирац в ЗАО, 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.

(4) Работният график на служителите от ЗАО/Деловодство ежегодно се установява със заповед на директора на инспекцията за разпределение на работното време, почивките и отпуските.

Заповед:	РД-18-535/ 19.12.2018г.	В сила от:	19.12.2018г.	Брой стр.:	13
Име на файла:	ВП-01-2018_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		

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 ЗАО/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 Вътрешни правила за реда и организацията на електронни документи и документи на хартиен носител в РЗИ – Софийска област.

(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“.

(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 ЗАО приемат, предоставят информация и осъществяват консултации при запитвания на граждани и юридически лица в областта на административното обслужване в инспекцията.

(2) Със заповед на директора на РЗИ – Софийска област служителите от ЗАО обслужват „горещия телефон“ 02/ 955 1262 за сигнали срещу корупция и прцедират по реда на 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 ЗАО (фронт офиса) и бек офисите

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

1. Организирант при необходимост 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.

Заповед:	РД-18-535/ 19.12.2018г.	В сила от:	19.12.2018г.	Брой стр.:	13
Име на файла:	ВП-01-2018_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. 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 ежегодно постъпилите заявления/искания, жалби, протести, 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. РЗИ – Софийска област осигурява по служебен път документи, необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, освен в случаите на обективна невъзможност.

Чл.20. Прегледът на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т. 1 от Закона за достъп до обществена информация в инспекцията се определя с вътрешни правила за достъп до обществена информация.

Раздел V

Информация за услугите

Чл.21. (1) Информация за извършваните от РЗИ – Софийска област административни услуги, реда и организацията за тяхното предоставяне, за осигурените начини за тяхното плащане, потребителите могат да намерят:

- на информационното табло в звеното за административно обслужване, с адрес: гр. София, бул. "Акад. Иван Гешов" № 15, етаж 3;
- на интернет страницата на адрес: www.rzi-sfo.bg, 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](http://iisda.government.bg/adm_services/services/from_special_territorial_administrations)

(2) Информацията по ал.1 следва да бъде:

- ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;
- без абривиатури, съкращения и препратки.

Чл.22. (1) РЗИ – Софийска област осигурява задължителна информация относно всяка една от предоставяните услуги съгласно Приложение № 2 към тези правила, която се обявява по реда на чл. 28, ал. 2 от АПК и в Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията.

(2) Информацията по ал. 1 се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.

(3) В Приложение № 2 към тези правила се посочва и възможността за извършване на картови плащания.

Чл.23. (1) Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни се използват и попълват в съответствие с Регистъра на услугите.

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

(3) Условиата и редът за вписване на административни услуги, настъпилите промени в тях, както и за заличаване на вписани административни услуги се уреждат с отделни вътрешни правила по Административния регистър.

Заповед:	РД-18-535/ 19.12.2018г.	В сила от:	19.12.2018г.	Брой стр.:	13
Име на файла:	ВП-01-2018_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

Раздел VI

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

Чл.24. Логото и слоганът на държавната администрация се използва от РЗИ – Софийска област и се поставят на:

1. отличителните знаци на служителите, съдържащи снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи;
2. указателната табела на входа на етаж 3 от сградата;
3. неофициалната кореспонденция – писмени отговори на жалби, сигнали, запитвания, предложения, поздравителни адреси и други;
4. 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;
5. интернет страницата на инспекцията;
6. кутиите за мнения и предложения;
7. информационните материали, свързани с Хартата на клиента.

Глава трета

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ НА ГРАЖДАНИТЕ И БИЗНЕСА

Раздел I

Управление на качеството

Чл.25. (1) При осъществяване на административното обслужване в РЗИ – Софийска област се прилагат следните стандарти за качество:

1. при изпълнение на служебните си задължения всеки служител на инспекцията носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към което принадлежи;
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 извършването на проверка на място или становище на друг административен орган, този срок е до 14 дни.
4. 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;
5. в служебното помещение, където се осъществява административно обслужване, се осигуряват места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания;
6. За отговор на въпрос чрез рубриката ни „Въпроси и отговори“ в официалната интернет страница – до 7 дни, а в случаите, когато е необходимо изготвянето на специализирано становище/отговор – до 14 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 заявителят се уведомява своевременно;
10. За разглеждане и получаване на информацията за достъп до обществена информация – 30 дни от датата на получаване на решението;

Заповед:	РД-18-535/ 19.12.2018г.	В сила от:	19.12.2018г.	Брой стр.:	13
Име на файла:	ВП-01-2018_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) 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 автоматизираната информационна 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.bg 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;

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;

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

Механизми за обратна връзка и изследване на удовлетвореността

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 (до асансьора) и пред етаж на инспекцията.

Чл.30. (1) Данните по чл. 28 - 29 се използват при изготвянето на годишния анализ 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) Получената и анализирана информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъждат и консултират с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с представители на гражданското общество.

(4) Информацията, събрана и анализирана се използва за предприемане действия за подобряване на административното обслужване. За предприетите действия и резултатите от тях се уведомяват по подходящ начин потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността.

Заповед:	РД-18-535/ 19.12.2018г.	В сила от:	19.12.2018г.	Брой стр.:	13
Име на файла:	ВП-01-2018_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		

Раздел III

Основни изисквания към ръководителите във връзка с административното обслужване

Чл.31. 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, свързани с административното обслужване.
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, свързана с административното обслужване.
4. Да резолират „Към дело“ и проследяват свалянето от отчет на приключили преписки.

Глава IV

Контрол и санкции във връзка с административното обслужване

Чл.32. Контролът по изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване се осъществява от директора, заместник директора и главния секретар на инспекцията

Чл.33. (1) Нарушението на задълженията, предвидени в Наредбата за административно обслужване и тези правила, се установява от определени от директора на инспекцията с нарочна заповед лица.

(2) Наказателните постановления се издават от директора на инспекцията.

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

Чл.34. Установяването на нарушения, издаването на наказателни постановления и обжалването на актовете се извършва по реда на ЗАНН.

Допълнителни разпоредби

§ 1. По смисъла на тези правила:

1. „Потребител на административна услуга“ е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административни услуги, подават жалба, сигнали, предложения 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 различните административни структури.
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 администрацията на РЗИ – Софийска област 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.
7. „Елементи за адаптиране на служебните помещения“ са: рампи, хидравлични платформи, асансьори, естакади и други приспособления, улесняващи достъпа на хора с увреждания до звената за административно обслужване.

Заповед:	РД-18-535/ 19.12.2018г.	В сила от:	19.12.2018г.	Брой стр.:	13
Име на файла:	ВП-01-2018_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		

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. Тези правила влизат в сила от датата на тяхното утвърждаване и отменят Вътрешните правила, утвърдени със Заповед № РД-22-179/ 13.04.2016г.

Заповед:	РД-18-535/ 19.12.2018г.	В сила от:	19.12.2018г.	Брой стр.:	13
Име на файла:	ВП-01-2018_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-1-2018 – към чл.9, ал.1, т.9 от ВПАС



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.bg
www.rzi-sfo.bg

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 или настоящ адрес: гр.(с.)
ул. (ж.к.) №, тел., мобилен: факс:
електронна поща персонален профил в ИС е-Връчване:

устно заяви искане, за:

Заявителят прилага следните документи:

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

- чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:
като декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели. Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:
- като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- като вътрешна куриерска пратка
- лично от звеното за административно обслужване
- по електронен път на електронна поща.

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

Заявител:
.....
(имена, подпис)

РЗИ – СОФИЙСКА ОБЛАСТ



Заповед:	РД-18-535/ 19.12.2018г.	В сила от:	19.12.2018г.	Брой стр.:	13
Име на файла:	ВП-01-2018_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

Приложение № 2 към чл. 22, ал. 1 от ВПАО

Задължителна информация относно предоставяните административни услуги

1. Наименование на административната услуга и уникален идентификатор съгласно Регистъра на услугите
2. Правно основание за предоставянето на административната услуга/издаването на индивидуалния административен акт
3. Орган, който предоставя административната услуга/издава индивидуалния административен акт. В случаите на възлагане – служителите, които издават индивидуалния административен акт.
4. Звено за административно обслужване, приемащо документите и предоставящо информация за хода на преписката, адрес, адрес на електронната поща, телефон за връзка, работно време.
5. Процедура по предоставяне на административна услуга/издаване на индивидуалния административен акт, изисквания и необходими документи. В случай, че документ се издава от административен орган, се посочва и органът.
6. Образци на формуляри, които се попълват за предоставянето на административната услуга.
7. Начини на заявяване на услугата.
8. Информация за предоставяне на услугата по електронен път, ниво на предоставяне на услугата и интернет адрес, на който се предоставя.
9. Срок на действие на документа/индивидуалния административен акт.
10. Такси или цени, основание за тяхното определяне и начини на плащане.
11. Орган, осъществяващ контрол върху дейността на органа по предоставянето на услугата.
12. Ред, включително срокове за обжалване на действията на органа по предоставянето на услугата.
13. Електронен адрес за предложения във връзка с услугата.
14. Начини на получаване на резултата от услугата.

Заповед:	РД-18-535/ 19.12.2018г.	В сила от:	19.12.2018г.	Брой стр.:	13
Име на файла:	ВП-01-2018_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-2-2018 – към чл.14в, 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 или настоящ адрес: гр./с.....
ул. /ж.к./ тел.
мобилен: факс....., ел. поща.....
персонален профил в ИС е-Връчване:

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:

.....
като декларирам, 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.

Заповед:	РД-18-535/ 19.12.2018г.	В сила от:	19.12.2018г.	Брой стр.:	13
Име на файла:	ВП-01-2018_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:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- като вътрешна куриерска пратка
- 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:

/...../

РЗИ – СОФИЙСКА ОБЛАСТ



Заповед:	РД-18-535/ 19.12.2018г.	В сила от:	19.12.2018г.	Брой стр.:	13
Име на файла:	ВП-01-2018_Организация на административното обслужване				