



**Приложение към Заповед № РД-01-607/ 20.12.2021г. на
главния секретар на РЗИ – Софийска област**

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

**ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
В РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – СОФИЙСКА ОБЛАСТ**

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Настоящите правила за организация на административното обслужване в Регионална здравна инспекция – Софийска област (РЗИ-Софийска област) регламентират въпросите, свързани с предоставяните от инспекцията административни услуги и регулират взаимодействието между структурните звена при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия.

Чл. 2. Административното обслужване в РЗИ-Софийска област се осъществява при спазване на принципите, установени в Административнопроцесуалния кодекс (АПК), Закона за администрацията, Наредбата за административно обслужване, Хартата на клиента на РЗИ-Софийска област и вътрешните правила по информационната сигурност.

Чл. 3. Административните услуги, осъществявани в РЗИ-Софийска област, са:

1. 2134 Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2);
2. 2133 Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3);
3. 2 Предоставяне на достъп до обществена информация;
4. 3041 Издаване на удостоверение за спазване на здравните изисквания и утвърдените медицински стандарти от лечебните заведения за извънболнична помощ и хосписите;
5. 1660 Издаване на удостоверение за съответствие с основните изисквания, на които трябва да отговарят лечебните заведения за болнична помощ, центровете за психично здраве, центровете за кожно-венерически заболявания, комплексните онкологични центрове, домовете за медико-социални грижи, диализните центрове и тъканните банки;
6. 1793 Издаване на удостоверение за регистрация на лицата, практикуващи неконвенционални методи за благоприятно въздействие върху индивидуалното здраве;
7. 1088 Заличаване от регистъра на лицата, практикуващи неконвенционални методи за благоприятно въздействие върху индивидуалното здраве;
8. 341 Предоставяне на специални формуляри на аптеки за поръчка на лекарствени продукти, съдържащи наркотични вещества;
9. 881 Изготвяне на протокол за извършена проверка във връзка с издаване на лицензия за търговия на едро или дребно и съхраняване на лекарствени продукти, съдържащи наркотични вещества;
10. 1349 Издаване на удостоверение за регистрация на дрогерия;

11. 1573 Издаване на хигиенно заключение за получаване на разрешение за търговия на дребно с лекарствени продукти в аптека;

12. 2155 предоставяне на специални рецептурни бланки на лечебни заведения за предписване на лекарствени продукти, съдържащи наркотични вещества;

13. 685 Издаване на разрешение за съхранение и продажба на лекарствени продукти от лекари и лекари по дентална медицина;

14. 1336 Прекратяване на разрешение за съхранение и продажба на лекарствени продукти от лекари и лекари по дентална медицина;

15. 961 Издаване на удостоверение за недостатъчност на специалисти по дадена специалност при сключване на договор с РЗОК за осъществяване на специализирана извънболнична помощ;

16. 1350 Изготвяне на здравна оценка на седмичните учебни разписания на ученици;

17. 259 Издаване на здравно заключение за съгласуване на проект на общ/подробен устройствен план;

18. 1870 Издаване на здравно заключение за съгласуване на инвестиционен проект;

19. 1338 Издаване на становище за готовността на строежите за въвеждането им в експлоатация;

20. 466 Издаване на удостоверение за регистрация на обект за производство на бутилирани натурални минерални, изворни и трапезни води;

21. 258 Заличаване на регистрация на обект за производство на бутилирани натурални минерални, изворни и трапезни води;

22. 1552 Вписване в регистъра на обектите с обществено предназначение;

23. 882 Заличаване от регистъра на обектите с обществено предназначение;

24. 1553 Издаване на разрешение за дейности по разрушаване или отстраняване на азбест и/или азбестосъдържащи материали от сгради, конструкции, предприятия, инсталации или кораби;

25. 1089 Издаване на разрешение за пренасяне на покойници/ тленни останки/ урна извън страната;

26. 1102 Регистрация и заверка на лична здравна книжка;

27. 2961 Издаване на хигиенно заключение за проектна документация;

28. 3047 Издаване на становище относно спазването на граничните стойности на показатели за шум;

29. 883 Издаване на становище за класифициране на отпадъци;

30. 1796 Издаване на свидетелство за имунизационно състояние;

31. 1795 Издаване на хигиенно заключение за извършване на дейности с опасни отпадъци от хуманната медицина;

32. 2241 Издаване на становище за унищожаване на лекарства;

33. 477 Издаване на заверен препис или допълнителен екземпляр от документ;

Чл. 4. Заявяването на административни услуги се извършва:

(1) На място в Центъра за административно обслужване (ЦАО).

(2) По електронен път, подписани с КЕП, чрез:

1. Електронна поща на следните електронни адреси на инспекцията: rzi_so@rzi-sfo.bg, ado@rzi-sfo.bg;

2. Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ), поддържана от Държавна агенция „Електронно управление“ (ДАЕУ), която представлява препоръчана електронна поща;

3. Единния портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДАЕУ), поддържан от ДАЕУ.

(3) По обикновена електронна поща на адрес: rzi_so@rzi-sfo.bg, ado@rzi-sfo.bg сканирано, във формат .PDF;

(4) Чрез Платформата за достъп до обществена информация на Министерския съвет по чл. 15в от Закона за достъп до обществена информация.

(5) Чрез лицензиран пощенски оператор.

Чл. 5. Редът и начинът за обработване на заявленията за достъпът до обществена информация са уредени във Вътрешни правила за условията и реда за предоставяне на достъп до обществена информация от РЗИ – Софийска област.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

1. ИЗИСКВАНИЯ

Чл. 6. Всички служители в Регионална здравна инспекция – Софийска област изпълняват обслужване на принципа „Едно гише“, който цели:

1. Да осигури тясно сътрудничество между администрацията на Инспекцията и потребителите на административни услуги;

2. Да осигури лесен и достъпен начин за потребителите на административни услуги и административно обслужване чрез различните канали за достъп до тях.

3. Да улесни процеса на обмен на необходимата информация и координация между дирекциите по административното обслужване и предоставянето на административни услуги.

2. ФРОНТ ОФИС

Чл. 7. (1) При осъществяване на административното обслужване потребителите контактуват с администрацията на инспекцията чрез фронт офис съставен от:

1. Център за административно обслужване (ЦАО/ Деловодство);

(2) Функциите на Фронт офиса се осъществяват от служители на дирекция „Административно-правно, финансово и стопанско обслужване“ („АПФСО“).

(3) Комуникацията с потребителите, при предоставяне на информация за административното обслужване и при осъществяването на административното обслужване се извършва писмено, включително по електронен път, устно и по телефон.

Чл. 8. (1) Центърът за административно обслужване (ЦАО)/ Деловодство се намира на трети етаж, кабинет 41 в сграден комплекс „Център по хигиена“ на адрес: гр. София, бул. „Акад. Иван Гешов“ № 15.

(2) От асансьорите на трети етаж указателни табели ориентират потребителите относно местонахождението на ЦАО/Деловодство на РЗИ – Софийска област.

(3) Работното време на фронт офиса в работните дни от седмицата е организирано при непрекъснат режим на работа, като:

1. ЦАО/Деловодство работи от 8:30 до 17:00 часа и продължава своята работа до приключване на обслужването, когато в края на обявеното работно време в служебните помещения има потребители на административни услуги, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

2. Организацията на работа в непрекъснат режим и ползването на законни почивки, включително и за куриерски и пощенски услуги се определя за всеки работен ден в зависимост от наличния за деня персонал в ЦАО, ангажиментите на служителите с деловодната дейност на инспекцията, като движението се отразява в нарочна тетрадка-регистър и се съгласува с непосредствения ръководител на служителите.

(4) Вътрешният дизайн и местоположението на ЦАО/Деловодство отговарят на условията за функционалност, като са осигурени:

1. Външни указателни табели на български език;
2. Информационни табла с актуална информация – написана на български език, по начин, който улеснява потребителите при намиране на необходимата за тях информация;
3. Приветлива, чиста и безопасна обстановка;
4. Обособено място за попълване на формуляри на заявление/искане, жалба, сигнал, предложение и анкетна карта;
5. Лесен достъп за лица с увреждания, бременни жени и трудно подвижни хора;
6. Удобни места за сядане за обслужваните и чакащите клиенти, подходящи за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания;
7. Свободен достъп за общуване между служителя и потребителите;
8. Информационни и други материали – наличност на бланки на формуляри, анкетна карта;

(5) При необходимост, служителите от дирекциите на специализираната администрация на РЗИ – Софийска област осъществяват във фронт офиса (ЦАО) консултации на граждани.

(6) При агресивно поведение на потребителя, заплашващо сигурността им, служителите от фронт офиса (ЦАО) сигнализират охранителните органи.

Чл. 9. (1) Служителите от ЦАО, при извършване на дейности, свързани с административното обслужване, са длъжни да:

1. Предоставят информация за издаваните актове от директора на РЗИ – Софийска област и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език;
2. Отговарят на запитвания от общ характер;
3. Разясняват на потребителите изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът;
4. Приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения, вкл. и заявления по Закона за достъп до обществена информация, подадени на място, получени чрез Системата за сигурно електронно връчване, по поща, по електронна поща;
5. Извършват проверка за попълнени данни за изпращане на отговора или ако е необходима, допълнителна информация от потребителя, документи или приложения;
6. Регистрират в деловодната система чрез попълване на регистрационно-контролна карта (РКК), за всеки отделен случай, независимо от начина на постъпването на информацията – устно или писмено, и предоставяне на потребителя на входящ номер на искането.
7. Дават 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;
8. Приемат и отразяват заявено устно искане чрез протокол, съставен от служител и подписан от него и заявителя, в съответствие с Приложение № 1 от правилата;

9. Извършват справка за движението на преписка в резултат от запитване по телефона, електронна поща или при посещение на място от потребител;

10. Актуализират информацията за потребителите в ЦАО;

11. Попълват формата за устни консултации в системата за документооборота относно направената устна консултация.

(2) 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.

(3) Предоставянето на информация във връзка с административното обслужване в инспекцията се извършва при спазване изискванията на Закона за защита на класифицирана информация и Закона за защита на личните данни, при спазване на защитата на личните данни съгласно Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент относно защитата на данните).

Чл. 10. Служителите от фронт офис – деловодство, във връзка с административното обслужване, са длъжни да:

1. Регистрират в деловодната система чрез попълване на регистрационно-контролна карта (РКК), заявленията/исканията получени чрез Системата за електронен обмен на съобщения, Системата за сигурно електронно връчване, за всеки отделен случай, независимо от начина на постъпването на информацията;

2. Извършват справка за движението на преписка в резултат от запитване на потребители на административни услуги, по телефона и електронна поща;

3. Регистрират изходящата кореспонденция;

4. Окомплектоват и изпращат кореспонденцията чрез Системата за електронен обмен на съобщения, Системата за сигурно електронно връчване, поща или лицензиран пощенски оператор.

Чл. 11. (1) Служителите от фронт офиса (ЦАО и деловодство) насочват, постъпилата и регистрирана от различни канали за достъп кореспонденция, както следва:

1. Заявленията/исканията за предоставяне на консултации чрез изготвяне на писмен отговор и заявленията, нуждаещи се от тълкуване или специализиран отговор към главния секретар или към директорите на дирекции, освен ако с акт не е разпоредено друго.

2. Заявленията, сигналите и предложенията, отнасящи се до провежданите от инспекцията политики, както и сигнали относно административното обслужване, се насочват на вниманието на заместник-директора или главния секретар, освен ако с акт не е разпоредено друго.

(2) Заявленията/исканията за предоставяне на достъп до обществена информация се насочват към главния секретар.

(3) Заявленията/исканията за издаване на удостоверение за трудов стаж (УПЗ), съгласно вестниците в архива на РЗИ-Софийска област, се насочват към старши експерт „Човешки ресурси“, дирекция „АПФСО“ и директора на дирекция „АПФСО“.

(4) Заявленията/исканията за издаване на удостоверение за осигурителен доход, съгласно вестниците в архива на инспекцията, както и исканията на НОИ за уточняване на разлики между издадено удостоверение за осигурителен доход (УП2) и данни за осигуреното лице от информационната система на НОИ, се насочват към старши експерт „Човешки ресурси“, дирекция „АПФСО“ и директора на дирекция „АПФСО“.

(5) Заявленията за административни услуги от компетентността на специализираната администрация се насочват към съответния директор на дирекция.

3. БЕК ОФИС

Чл. 12. (1) Работата на служителите в бек офиса се организира в съответствие със сроковете и стандартите, определени с настоящите правила, и с вътрешните стандарти за административно обслужване и индикаторите за изпълнението им, заложи в Хартата на клиента на РЗИ – Софийска област и вписаните в Административния регистър административни услуги.

(2) Работното време на служителите от бек офиса е от 8:30 до 17,00 ч. със задължително присъствие в периода от 10,00 до 16,00 ч. и с обедна почивка 30 минути между 12,00 и 14,00 ч.

(3) Предоставянето на услуги и консултации в бек офиса се осъществява от експерти на специализираната и общата администрация, компетентни по отношение на административните услуги, предоставяни от инспекцията.

(4) Служителите от бек офиса:

1. Обработват преписки по отделните административни услуги на експертно ниво по постъпили в инспекцията заявления.

2. Отговарят на постъпили в инспекцията въпроси за информация и консултация, включително и от рубриката на официалния сайт „Въпроси и отговори“, съобразно функционалната компетентност на дирекцията;

3. Задължително в 7-дневен срок от влизане в сила на промени в нормативните актове, актуализацията на информацията, свързана с административното обслужване, се предоставя на служителите от фронт офиса.

(5) Служителите от бек офиса осъществяват дейности по изготвяне специализирани становища на постъпили: заявления/искания, предоставяне на административни услуги, сигнали, предложения и др., получени чрез различните канали за достъп:

(6) Заявленията/исканията за предоставяне на консултации, жалбите, сигналите и предложенията, които се нуждаят от отговор от друга компетентна администрация, се изпращат с придружително писмо до съответната институция.

Чл. 13. Сигнали срещу корупция се подават чрез публикувания на официалната интернет страница на инспекцията формуляр, на място в ЦАО и чрез специално поставените кутии за сигнали на входа на ЦАО.

Чл. 14. Актуализацията на информацията на официалната интернет страница на инспекцията, свързана с административното обслужване, се извършва от служители на дирекция „Административно-правно, финансово и стопанско обслужване“.

Чл. 15. Предложения за подобряване на административното обслужване се внасят за разглеждане и одобрение в Директорския съвет на инспекцията.

III. МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРНОСТТА

Чл. 16. За постигане на ефективно и ефикасно взаимодействие между администрацията на инспекцията и потребителите се осъществява измерване на удовлетвореността на потребителите/клиентите чрез използване и прилагане на следните методи за обратна връзка:

1. Извършване на анкетни проучвания;
2. Провеждане на консултации със служителите;
3. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. Анализ на медийни публикации;

6. Отчитане на удовлетвореността от административното обслужване по време на посещение на място, на физически и юридически лица.

Чл. 17. (1) Методите по чл. 16 т. 1-6 подлежат на оценяване веднъж годишно, като събраната информация за удовлетвореността на потребителите от административното обслужване се обобщава в годишен доклад.

(2) Всяка година в срок до 1 април инспекцията изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната година, който се публикува на интернет страницата на РЗИ-Софийска област. В доклада се съдържа информация за предприетите от инспекцията действия за подобряване на административното обслужване и за резултатите от тях.

IV. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ НА АДМИНИСТРАЦИЯТА НА РЗИ – СОФИЙСКА ОБЛАСТ С ОМБУДСМАНА

Чл. 18. (1) Взаимодействието между омбудсмана и администрацията на РЗИ-Софийска област се осъществява в съответствие със Закона за омбудсмана и Правилника за организацията и дейността на омбудсмана.

(2) Администрацията на РЗИ-Софийска област по компетентност приоритетно съдейства на омбудсмана при извършване на проверки по жалби и сигнали на гражданите или предприети действия по негова собствена инициатива в сроковете, указани в АПК.

V. ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 19. (1) Служителите от инспекцията спазват времеви стандарти за административно обслужване, включително по заявления за достъп до обществена информация, в съответствие с НАО, АПК и Хартата на клиента на РЗИ – Софийска област.

(2) Ръководителят на дирекцията, към която е насочена преписката, отговаря за обработването ѝ в нормативно определените срокове и свалянето ѝ от отчет след приключване.

1. Време на изчакване за изслушване без уговорена среща или време за чакане в ЦАО – 20 минути;

2. Време на изчакване за отговор на телефонни обаждания на „горещ“ телефон в ЦАО – 3 минути;

3. За отговор на въпрос, поставен чрез рубриката „Въпроси и отговори“ в официалната интернет страница – до 30 дни.

(3) 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.

(4) Директорите на дирекции могат да оставят без отговор и да насочат с резолюция „Към архив“/„Към дело“ получени жалби и предложения, които не изискват отговор или последващи действия от страна на РЗИ – Софийска област.

(5) Заявления и искания, жалби и протести, 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.

Допълнителни разпоредби

§ 1. „Административно обслужване“ е всяка дейност в инспекцията по предоставяне на административни услуги, както и дейностите по приемане и разглеждане на получените писма, жалби, сигнали и предложения от физически и юридически лица.

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

§ 3. „Запитване“ е всяко искане на информация относно структурата и дейността на администрацията на РЗИ – Софийска област.

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

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

§ 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.

§ 8. „Анонимност/анонимен“ – налице е при заявления, предложения и сигнали, в които не са посочени: имената по документ за самоличност и адресът – за българските граждани; имената по документ за самоличност, личният номер и адресът – за чужденец; фирмата на търговеца или наименованието на юридическото лице, изписани и на български език, седалището и последният посочен в съответния регистър адрес на управление и електронният му адрес; предложения и сигнали, които, въпреки че съдържат реквизитите по-горе, не са подписани от автора или от негов представител по закон или пълномощие.

Преходни и заключителни разпоредби

§ 1. Вътрешните правила за 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 Регионална здравна инспекция – Софийска област.



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

Приложение към чл. 7, ал. 2 от НАО

ПРОТОКОЛ

Днес, г., служителят
на длъжност В
(наименование на звеното),

на основание чл. 29, ал. 5 от АПК състави този протокол, в уверение на това, че заявителят:
.....
(имена на заявителя)

с постоянен или настоящ адрес:

гр./с., община

ул. /ж.к.

тел., факс....., електронен адрес

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 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

като международна препоръчана пощенска пратка

Лично от ЦАО

По електронен път на електронен адрес

Длъжностно лице:

(подпис)

Заявител:

(подпис)