

УТВЪРДИЛ: /П/  
КЛАРА БУДИНОВА  
ГЛАВЕН СЕКРЕТАР НА  
РЗИ - ПЕРНИК

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА  
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА  
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ  
В РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ - ПЕРНИК**

ПЕРНИК, 2017г.

## ГЛАВА ПЪРВА ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

### Раздел I ПРЕДМЕТ, ОБХВАТ И ДЕЙСТВИЕ

Чл.1(1). С настоящите вътрешни правила се урежда организацията на административното обслужване по предоставянето на административни услуги в РЗИ - Перник, както и взаимодействието на звената по осъществяването му.

(2). За неуредените във вътрешните правила въпроси главният секретар на РЗИ - Перник дава допълнителни указания за организация на административното обслужване, които регулират взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия.

### Раздел II

#### ПРИНЦИПИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РЗИ - ПЕРНИК

Чл.2. Административното обслужване в РЗИ - Перник се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс и Наредбата за административното обслужване, както и при гарантиране на:

1. Качество на предоставяните услуги
2. Равен и лесен достъп на всички потребители до административните услуги и до информация за административното обслужване
3. Различни форми за достъп до административните услуги и информация за тях
4. Компетентно, любезно и отзивчиво отношение
5. Изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и обявени стандарти
6. Надеждна обратна връзка с потребителите
7. Измерване и непрекъснато подобряване на качеството на услугите, като степен на удовлетвореност на потребителите
8. Утвърждаване на добри практики за обслужване на гражданите с приоритетност към лицата в неравностойно положение
9. Повишаване на професионалната квалификация на служителите за подобряване на административното обслужване.
10. Координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства.

## **ГЛАВА ВТОРА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

### **Раздел I ЗВЕНО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ. СТРУКТУРА И ФУНКЦИИ**

Чл.3 (1). Административното обслужване на физическите и юридическите лица в РЗИ - Перник

се организира и осъществява централизирано от Звеното за административно обслужване на принципа на „едно гише“ за всички административни звена.

(2) . Звеното за административно обслужване е структурирано в деловодството на инспекцията и се намира в гр. Перник, ул. Миньор 15, първи етаж. Приемането на молби за освидетелстване от ТЕЛК се извършва в РКМЕ, която се намира в двора на МБАЛ „Рахила Ангелова“, гр. Перник, ул. „Брезник“ 2

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

(4) . 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.

(5) . Служебните помещения за административно обслужване са осигурени с указателни табели и табло за предоставяне на информация на потребителите, която е ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна.

(6) . В служебните помещения се осигурява място за преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по чл.26, ал.1 от Закона за достъп до обществена информация.

## **РАЗДЕЛ II**

### **ПРЕДОСТАВЯНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ЗВЕНОТО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

Чл.4 (1). Структурата на звеното за административно обслужване включва:

1. Фронт-офис - чрез който потребителите на административни услуги контактуват с администрацията на РЗИ - Перник

2. Бек-офис - включващ служители от специализираната администрация на РЗИ - Перник, които при необходимост осигуряват консултации и са компетентни относно извършването на услугата.

(2). Документите се приемат във фронт офиса след което според изискващата се услуга, се разпределят на бек офисите.

Чл.5. Звеното за административно обслужване изпълнява следните функции:

1. Предоставя информация за административните услуги на достъпен и разбираем език за потребителя.

2. Отговаря на запитвания от общ характер във връзка с дейността на РЗИ - Перник и насочва въпросите по компетентност до съответните структурни звена, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос.

3. 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

4. Приема заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения

5. Приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация

6. Проверява пълнотата на документацията за всяка административна услуга.
7. Дава информация за хода на работата по преписката
8. Осъществява връзка с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване
9. Предоставя исканите документи след изготвянето им от извършващата съответната административна услуга дирекция.
10. Разяснява начина на плащане на заявената административна услуга, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС, предвид осигурената от страна на РЗИ Перник възможност за картови плащания.

Чл.6 (1). Предоставянето на административна услуга в РЗИ - Перник се прави след подаването на заявление/искане от потребителя на услугата във фронт - офиса на Звеното за административно обслужване на РЗИ - Перник.

(2) . Искането за получаване на административна услуга може да бъде направено устно, в писмена форма или по електронен път по реда на Наредбата за електронните административни услуги, лично или чрез упълномощен представител на заинтересованото лице.

(3) . Исканията, направени устно, се отразяват в протокол (образец - Приложение 1), който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило.

(4) . Административният орган приема устни искания в рамките на времето за работа с посетители, а писмени искания - в рамките на работното време. Исканията, подадени по пощата, по електронната поща или факс преди изтичане на даден срок, макар и извън работното време на органа, се смятат подадени в срок. В последния случай сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден.

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

Чл.7(1). Постъпващи документи са тези:

1. получени чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: гр. Перник, ул.Миньор 15 в оригинал
2. получени по електронен път на електронната поща на РЗИ - Перник [rzi\\_pk@b-trust.org](mailto:rzi_pk@b-trust.org)
3. получени по факс: 076582028
4. подадени „на ръка” лично или чрез упълномощено лице в гишето за административно обслужване.

(2). При приемането на новопостъпил документ, на първата страница от него се поставя щемпел, в който се вписват входящия номер и датата на получаването му, с което се образува служебна преписка. Преписката се регистрира в автоматизираната деловодна информационна система с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

Чл.8. Приемането, регистрирането, разпределението и предаването на входящите документи, се извършва в звеното за административно обслужване по реда, утвърден с настоящите правила.

Чл.9(1). При приемане на заявление за извършване на административната услуга служителят, обслужващ фронт - офиса:

1. предоставя на гражданите необходимите за попълване формуляри в зависимост от исканата услуга и дава указания за попълването им, ако това се налага
2. проверява дали към заявлението са приложени всички документи, описани в него, които се изискват за извършването на съответната административна услуга

3. ако документацията е непълна, служителят е длъжен да предостави възможност на заявителя за избор - да подаде документите както ги е представил или да ги окомплектова и внесе по-късно. При нужда от консултация, служителят изисква експертно мнение от ресорната дирекция, към която се отнася услугата.

(2). Подаването на документите се извършва от физически или юридически лица, или упълномощени за това лица (след представяне на копие от нотариално заверено пълномощно).

Чл.10(1). Ред за получаване на индивидуални административни актове и отговори. След издаване на искания документ от компетентния орган, той се предава на служителя от фронт-офиса.

Индивидуалният административен акт може да бъде получен:

1. В РЗИ - Перник

2. На посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор - изпраща се като вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя/получателя/. Таксата за изпращане на административния акт чрез лицензиран пощенски оператор е за сметка на заявителя и се заплаща при извършване на доставката.

3. По електронен път

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

(3). Получаването на документи „на ръка”от звеното за административно обслужване при РЗИ - Перник се оформя чрез посочване на име, фамилия, дата на получаване и подпис на заявителя или упълномощено от него лице.

Чл.11. Служителите от звеното за административно обслужване могат да изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите структурни звена, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

Чл.12(1). Служителите от бек - офиса на звеното за административно обслужване, които извършват административните услуги, изготвят формулярите с приложенията към тях, които се подават от заявителите, желаещи да ползват съответната административна услуга.

(2). Стандартните процедури за извършване на всяка административна услуга, включващи редът и сроковете за извършване на административните услуги, реда и сроковете за отстраняване на недостатъци в документите, препращането на компетентен орган както и другите въпроси, свързани с издаването на актове във връзка с административното обслужване се оформят като приложения към Хартата на клиента на РЗИ - Перник и са общодостъпни.

(3). При промяна на изискванията, уредена нормативно, главният секретар е длъжен незабавно да предостави на служителя от фронт - офиса актуализирана информация с приложения към нея стандартни процедури, образци на заявления и формуляри.

### **РАЗДЕЛ III**

#### **РАБОТНО ВРЕМЕ НА ЗВЕНОТО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

Чл.13 (1). Работното време на звеното за административно обслужване е от понеделник до петък от 08.30ч. до 17.00ч. без прекъсване.

(2). В случаите, когато в служебното помещение има потребители на

административни услуги в края на обявеното работно време, работата на звеното за административно обслужване продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

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

#### ***РАЗДЕЛ IV***

#### ***СЛУЖЕБНО НАЧАЛО***

Чл.13(1) РЗИ - Перник извършва комплексно административно обслужване при обективна възможност за това и със съдействието на съответните институции и организации, когато това не противоречи на законодателството на Република България.

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

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

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

(5) . Служителите не могат да изискват от заявителите на административни услуги предоставяне на информация или документи, които са налични при тях или при друг орган, а ги осигуряват служебно за нуждите на съответното производство.

(6) . РЗИ - Перник се задължава да осъществи комплексно административно обслужване в тридневен срок от получаване на достъп до данните на административните органи - първични администратори на данни.

#### ***РАЗДЕЛ V***

#### ***ПРАВИЛА ЗА ИЗПОЛЗВАНЕ НА ЛОГОТО И СЛОГАНА НА ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ В РЗИ-ПЕРНИК***

Чл.14(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 - Перник.

Чл.15. „Слоган на държавната администрация” е послание на държавната администрация към обществеността.

Чл.16. Логото и слогана на държавната администрация се използва от РЗИ - Перник и се поставя на:

1. Отличителните знаци на служителите, съдържащи снимка и данни за имената,

длъжността, администрацията и звеното, към която принадлежи

2. Указателната табела на входа на сградата
3. Неофициалната кореспонденция - писмени отговори на жалби, сигнали, запитвания, предложения и др. поздравителни адреси и други
4. Папките, рекламните и протоколните 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 сигнали, мнения и предложения
7. Информационните материали, свързани с Харта на клиента.

## **РАЗДЕЛ VI**

### **ИНФОРМАЦИЯ ЗА УСЛУГИТЕ**

Чл.17 (1) РЗИ - Перник осигурява информация за видовете извършвани административни услуги, реда и организацията за предоставянето им и оказва съдействие на потребителите съгласно изискванията на чл.28 от АПК.

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

1. общодостъпна, точна , ясна, достоверна, систематизирана и разбираема
2. достъпна за хора с увреждания
3. без абривиатури, съкращения и препратки

(3) Информацията за административното обслужване се получава от:

1. деловодството, на телефон: 076/601881
2. информационното табло в звеното за административно обслужване в гр. Перник, ул.Миньор №15.
3. интернет страницата на: [www.rzi-pernik.com](http://www.rzi-pernik.com)

(4) . Информацията по чл.17 се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпване на промяна в обстоятелствата.

Чл.18(1) Наименованията на административните услуги, предоставяни от РЗИ - Перник, се използват и попълват в съответствие с унифицираните за страната наименования на административните услуги в Регистъра на услугите представляващ част от ИИСДА.

(2). В 7-дневен срок от влизане в сила на нормативен акт, свързан с промяна или заличаване на предоставяна от РЗИ - Перник услуга се подава заявление за вписване/заличаване в Регистъра на услугите чрез ИИСДА.

Чл.19(1) Административната услуга се извършва в законоустановения срок от съответното звено на РЗИ - Перник, към което е насочено заявлението.

(2) . В случаите, когато исканията на физическите и юридическите лица са неоснователни и незаконосъобразни или не могат да бъдат удовлетворени, служителят, на когото е разпределена преписката, подготвя мотивиран отговор за това.

(3) . При поискване служителите от звеното за административно обслужване дават информация на гражданите за движението на преписките.

(4) . Административното обслужване завършва с изготвяне на искания документ или с мотивиран отказ, който в указания срок се съобщава и предоставя на потребителя.

(5) . Работата с предложения и сигнали в РЗИ - Перник се извършва в съответствие с разпоредбите на Глава VIII, дял втори от Административнопроцесуалния кодекс и

подзаконовите нормативни актове, свързани с предложенията и сигналите.

Чл.20. Разглеждането на постъпилите заявления се извършва съгласно сроковете, определени в АПК. Удължаването на срока е допустимо само в предвидените от закона случаи.

Чл.21. Когато поисканата административна услуга не е от компетентността на РЗИ, заявлението и приложените към него документи се препращат на компетентния орган, като за това се уведомява заявителя.

## **ГЛАВА ТРЕТА**

### **УПРАВЛЕНИЕ И КОНТРОЛ НА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

Чл.22(1). Административното обслужване в РЗИ - Перник се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. При изпълнение на служебните си задължения всеки служител на РЗИ - Перник 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

Срок за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронна поща е до **7 дни**

3. В случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - **до 14 дни**

4. Време за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на звеното за административно обслужване - не повече от **20 минути**.

5. В служебните помещения, където се осъществява административното обслужване, се осигуряват места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

6. При наличие на заявител на административна услуга с увреждане е създадена организация от екипи, които да приемат документите на място в помещение за административно обслужване на хора с увреждания .

Чл.23(1). Директорът на РЗИ - Перник утвърждава Харта на клиента, която се публикува на интернет страницата на РЗИ - Перник, в брошури, други печатни материали и се обявява по друг подходящ начин.

(2). Хартата на клиента включва:

1. Общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване.
2. Правилата и описание на процедурите за предоставяне на административни услуги.
3. Образци на документи и формуляри.
4. Начините за допитване до потребителите за подобряване и отчитане на работата по прилагането на стандартите и процедурите
5. Правата на потребителите и организацията на работата със сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване.

(3). Хартата на клиента на РЗИ - Перник включва и допълнителна информация с оглед функционалната специфика на РЗИ - Перник.

Чл.24(1). Контролът по спазването на правилата за административното обслужване от служителите на звеното за административно обслужване се осъществява от главния секретар на



РЗИ - Перник.

(2). Контролът по изпълнение на правилата и сроковете по предоставяне на процедурите се осъществява от главния секретар и директорите на дирекции.

Чл.25(1). Състоянието на административното обслужване се отчита веднъж годишно чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър.

(2) Директора на РЗИ - Перник 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.

Чл.26(1). Ежемесечно главният секретар извършва проверка по спазването на сроковете и процедурите по предоставянето на административните услуги.

Чл.27(1). РЗИ - Перник осигурява повишаване на професионалната квалификация на служителите за подобряване на административното обслужване.

(2). Във връзка с подобряване на административното обслужване главния секретар организира обучения на служителите с или без откъсване от работа.

#### **ГЛАВА ЧЕТВЪРТА**

##### **ОБЩЕСТВЕН КОНТРОЛ НА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ И ОБРАТНА ВРЪЗКА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

Чл.28. РЗИ - Перник поддържа постоянен открит диалог с потребителите на своите услуги, в който се вземат предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

Чл.29(1). РЗИ - Перник създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите.

(2). Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др.

(3). Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети, кутия за мнения и коментари, създадената и обявена процедура за работа с предложения и сигнали, телефон, интернет.

(4). Средствата за осъществяване на обратна връзка се използват и за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

(5). Получаването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва веднъж годишно.

(6). Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъждат и консултират с представители на потребителите на административни услуги и се публикуват на интернет страницата на РЗИ - Перник.

(7). В резултат на получената, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите

от тях чрез интернет страницата на РЗИ - Перник.

### ***ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ***

§1. Настоящите вътрешни правила се утвърждават на основание чл.1, ал.2 от Наредбата за административно обслужване от Главния секретар на РЗИ - Перник и се въвеждат в действие със Заповед № РД 04-83 от 06.07.2017 г. на Директора на РЗИ - Перник.

§2. **Приложенията към настоящите вътрешни правила са част от утвърдените със Заповед № РД 04 83 от 06.07.2017 г. на Директора на РЗИ - Перник процедури за извършване на административни услуги.**

**МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО**  
**РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – ПЕРНИК**

**ПРОТОКОЛ**

Днес.....служителят.....  
на длъжност .....  
в .....,  
(наименование на звеното)

На основание чл. 29, ал. 5 АПК състави този протокол в уверение на това, че заявителят  
.....  
.....,  
с постоянен или настоящ адрес: гр./с.....,ул.(ж.к.).....,  
тел.....,факс.....,електронна поща.....,  
устно заяви искане за:

Заявителят прилага следните документи:

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

Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: .....,  
като декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването му за  
вътрешни пощенски пратки, и 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 звеното за административно обслужване
- По електронен път на електронна поща.

Длъжностно лице:.....  
(подпис)

Заявител: .....  
(подпис)