УТВЪРДИЛ,
ЗА ГЛАВЕН СЕКРЕТАР НА РЗИ - ПЛОВДИВ:
Росица Гавазова на 23.12.2025 год.

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА РЕДА И ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РЗИ – ПЛОВДИВ

Основания за издаването:

чл.1. ал.2 от Наредбата за административното обслужване

Цел: Взаимодействието между звената на инспекцията и последователността на извършваните от тях действия с цел качествено административно обслужване, извършването на периодичен анализ за необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови плащания, внедряването и прилагането на различни начини за плащане, информирането и насърчаването на потребителите за използването им и за извършването на контрол на тези дейности.

Обхват: Организацията на работата по приемане, регистриране, разпределение, разглеждане и изготвяне на крайния административен акт относно заявленията, запитванията, исканията, предложенията и сигналите на граждани и организации.

Чл.1. Административното обслужване в РЗИ - Пловдив се осъществява при спазване на правилата, установени в Закона за администрацията, Административно-процесуалния кодекс, Наредба за административното обслужване, Хартата за правата на потребителя на административни услуги на РЗИ – Пловдив и добри практики за административното обслужване, публикувани в Доклада за състоянието на администрацията на сайта на Министерски съвет през 2020 год.

Чл.2. /1/“Административна услуга” е:

1.издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;

2.издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;

3. извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;

4.консултациите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административноправен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга;

5. експертизите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията на държавен орган или от овластена организация.

/2/. „Обществени услуги” са образователни, здравни, водоснабдителни, топлоснабдителни или други подобни услуги, предоставени за задоволяване на обществени потребности, включително като търговска дейност, по повод на чието предоставяне могат да се извършват административни услуги.

/3/. „Комплексно административно обслужване" е това обслужване, при което административната услуга се извършва от административни органи, от лица, осъществяващи публични функции, или от организации, предоставящи обществени услуги, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от извършващия административната услуга първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

Чл.3. Административното обслужване в РЗИ - Пловдив се осъществява от Център за административно обслужване (ЦАО), който се намира на партера на Инспекцията и работи на принципа „Едно гише”. За улеснение на потребителите на административни услуги има поставени указателни табели за неговото местонахождение, както и указателни табели в помещенията на ЦАО, които отговарят на стандарта за качество на административното обслужване по отношение на указателните табели, съгласно Наредбата за административно обслужване.

Чл.4. /1/ Формата на заявленията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъци по тях, при необходимост от препращане на друг компетентен орган, сроковете за извършване на административни услуги и всички въпроси, свързани с издаването на актове са уредени в Административно-процесуалния кодекс, във връзка със специалните закони, по които работи инспекцията – Закона за здравето, Закона за лечебните заведения, Закона за водите, Закона за лекарствените продукти в хуманната медицина, Закона за контрол върху наркотичните вещества и прекурсорите, подзаконовите актове по прилагането им и др.

/2/ За административните услуги, предоставяни от инспекцията, са разработени от главния секретар на РЗИ – Пловдив образци на заявления, утвърдени от директора.

/3/ Заявленията/исканията, сигналите, предложенията, жалбите могат да се подават на място - в ЦАО на инспекцията, или да бъдат изпращани по пощата с лицензиран пощенски оператор или с куриер, по факс, чрез единен портал за достъп до електронни административни услуги /ЕПДЕАУ/ на Министерството на електронното управление, чрез Системата за сигурно електронно връчване /ССЕВ/ или по друг начин, оповестен от инспекцията като технически възможен.

/4/ Заявленията/исканията, сигналите, предложенията, жалбите по повод осъществяване на административното обслужване и приложенията подадени по електронен път се извършват по реда на Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

/5/ Когато жалба срещу индивидуален административен акт, издаден от директора на РЗИ - Пловдив е подадена по електронен път по реда на Закона за електронното управление, чрез РЗИ - Пловдив, в тридневен срок от изтичане на сроковете за оспорване от останалите лица, директорът на инспекцията изпраща на

съда жалбата, ведно със заверено копие от цялата преписка по издаването на акта, като уведомява подателя за това.

/6/ Заявителят на административни услуги или жалбоподателят, както и всеки заинтересован гражданин, който е привлечен или встъпил като страна в административното производство пред РЗИ - Пловдив, за призоваване и получаване на документи и съобщения, свързани със започнало производство, може да предостави на инспекцията, ако разполага с такива:

1.информация за наличие на персонален 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, или

2. електронен адрес, който позволява получаване на съобщение, съдържащо информация за изтегляне на съставения документ от информационна система за връчване, или

3. факс.

/7/ В РЗИ – Пловдив може да бъде подадено искане за комплексно административно обслужване, по което РЗИ – Пловдив не е компетентният орган да се произнесе с краен акт, но участва в производството.

/8/ Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол съгласно примерен образец /Приложение № 1/.

/9/ РЗИ – Пловдив приема устни и писмени искания в рамките на работното си време.

/10/ Исканията, подадени по пощата, по електронна поща или по друг технически възможен начин преди изтичане на даден срок, макар и извън работното време на РЗИ-Пловдив, се смятат подадени в срок. В последния случай сроковете за вземане на решение от инспекцията започват да се броят от следващия работен ден.

Чл. 5. Регистрацията на подадените документи по чл. 4 от настоящите вътрешни правила, се извършва по общия ред за регистрация на документи, предвиден в Вътрешните правила за организацията и обмена на електронни и хартиени документи, документооборота, деловодната дейност и текущото съхранение в Регионална здравна инспекция – Пловдив.

Чл. 6 /1/ В РЗИ – Пловдив функционират официални електронни пощи и служебни електронни пощи, създадени в дирекциите. Електронните пощи се използват само със служебна цел, при спазване на основните правила за работа с тях, разписани във Вътрешните правила за регламентиране на достъпа до активите и информацията.

Чл. 7 /1/ Официалните електронни пощи са две - rzipd@plov.net и rzi-plovdiv@mh.government.bg, които гражданите и организациите могат да използват за осъществяването на кореспонденция с РЗИ – Пловдив. Те са обявени като такива на интернет страницата на инспекцията, като е посочена и възможността за подаване на сигнали, предложения, запитвания, и за заявяването на административни услуги чрез тях.

/2/ Системният администратор/оторизираното за това лице извършва необходимите настройки, създава потребителски имена и пароли за работа с официалните електронни пощи и ги предоставя на лицето, определено като отговорно за следенето и управлението им. Отговорното лице е длъжно да не споделя своите потребителски имена и пароли с други лица и носи отговорност ако се установи неправомерното им използване.

/3/ Отговорното лице завежда постъпилия документ в деловодната система на РЗИ – Пловдив, след което същия се придвижва и отработва по общия ред, предвиден в Вътрешните правила за организацията и обмена на електронни и хартиени документи, документооборота, деловодната дейност и текущото съхранение в Регионална здравна инспекция – Пловдив.

Подписаният изходящ документ се изпраща от отговорното лице по официалната електронна поща, като същото се удостоверява с отбелязване от лицето, върху изпратения документ.

Чл. 8 /1/ Системният администратор/оторизираното за това лице създава служебни електронни пощи по дирекции и предоставя потребителските имена и паролите за работа с тях на определените от Директора на РЗИ – Пловдив служители. Служителите са длъжни да не споделят своите потребителски имена и пароли с трети лица и носят отговорност, ако се установи неправомерното им използване.

/2/ Служебните електронни пощи се използват за кореспонденция, свързана с оперативно-служебната дейност на дирекциите, а именно в случаите когато не се изисква Директорът на РЗИ – Пловдив да взема решения, в рамките на своята компетентност по закон. В случай, че на служебна електронна поща постъпи документ, по който директорът на инспекцията трябва да вземе отношение, лицето отговорно за следенето на пощата, е длъжно да го придвижи за завеждане в деловодната система на РЗИ – Пловдив.

/3/ Директорите на дирекции осъществяват контрол върху дейността на служителите, отговорни за работата със служебните електронни пощи.

Чл.9./1/ Индивидуалният административен акт може да бъде получен на мястото, където е заявен, на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път.

/2/При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор индивидуалният административен акт се изпраща:

1. като вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя (получателя); цената за пощенската услуга се заплаща от заявителя при доставяне на пратката;

2. с международна препоръчана пощенска пратка - след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към съответния орган; цената за пощенската услуга се заплаща от административния/компетентния орган на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;

3. Чрез ССЕВ;

4. По електронен път.

5. по друг начин, който дава гаранция за доставянето на пратката на заявителя.

Чл.10. /1/ Съобщаването може да се извърши чрез устно уведомяване, по разпореждане на директора на РЗИ - Пловдив, което се удостоверява писмено с подпис на извършилото го длъжностно лице. Писменото удостоверяване се прилага към административната преписката и на адресата се съобщава, че може да получи документите или книжата в 7-дневен срок, в Центъра за административно обслужване на инспекцията, след изтичането на който те се смятат за връчени.

/2/ Когато съобщаването не може да бъде извършено по реда чл. 9 и чл.10, ал.1, то се извършва чрез връчване на последния адрес, посочен от страната, или при липса на такъв - на адреса, на който страната е получавала съобщения или е била призована за последен път в производството. Когато няма адрес, който страната е посочила или на който е получавала съобщения или е била призовавана, на страната се връчват съобщения:

1. за граждани - по настоящия адрес, а при липса на такъв или когато не могат да бъдат намерени на този адрес - по постоянния адрес; ако и по постоянен адрес няма кой да получи съобщението, се връчва по месторабота;

2. за организации - ако са вписани в нормативно уреден регистър - на вписания в регистъра адрес.

/3/ Когато страната не може да бъде намерена на адреса и не се намери лице, което е съгласно да получи съобщението, съобщаването се извършва чрез залепване на уведомление на вратата или на пощенската кутия, а когато до тях не е осигурен достъп - на входната врата или на видно място около нея. Когато има достъп до пощенската кутия, съобщението се пуска и в нея. В съобщението се посочва, че документите или книжата са оставени в Центъра за административно обслужване на РЗИ - Пловдив и могат да се получат в едноседмичен срок. Документите или книжата се смятат за връчени с изтичането на срока за получаването им от Центъра за административно обслужване на инспекцията.

/4/ Когато съобщаването в производството пред РЗИ - Пловдив не може да бъде извършено по реда на предходните алинеи, съобщението се поставя на таблото за обявления, находящо се във фоайето на инспекцията или на Интернет страницата РЗИ - Пловдив за срок, не по-кратък от 7 дни, след изтичането на който съобщението се смята за връчено.

Чл.11. /1/РЗИ Пловдив изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове.

/2/ РЗИ – Пловдив осигурява по служебен път документи, които са необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, включително като вътрешни електронни административни услуги.

/3/ Заплащането на дължимите такси и цени на услуги от клиентите, се извършва съгласно нормативната база. Всички такси са нормативно определени. Плащането може да се извършва и на място в ЦАО, с платежна карта, чрез терминални устройства ПОС, по банков път, по електронен път.

Чл.12. /1/Заявяването на компексна административна услуга пред РЗИ – Пловдив, в хипотезта на чл. 4, ал. 7 от настоящите вътрешни правила, се извършва със заявление, представляващо неразделна част от предоставяната комплексна административна услуга.

/2/ При подаване на заявлението по ал. 1 заявителят заплаща на РЗИ – Пловдив съответната такса, ако такава се изисква за осигуряване на информацията и доказателствените средства.

/3/ В това производство РЗИ – Пловдив не осигурява служебно информация и доказателствени средства от други административни органи, необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административен акт или предоставя административната услуга.

/4/ Срокът за произнасяне от компетентния орган започва да тече от датата на получаване на преписката от РЗИ – Пловдив.

Чл. 13. /1/ Въз основа на постъпило заявление по предходния член, съответният служител на инспекцията, на който преписката е резолирана за обработване, извършва следното:

1. проверява за наличието на необходимите приложения;

2.изготвя информацията и доказателствените средства от компетентността на РЗИ – Пловдив, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган в сроковете за издаване на индивидуалния административен акт и/или за извършване на заявената административна услуга;

3. изпраща преписката до компетентния орган, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт или на резултата от услугата;

Чл. 14. /1/ Работното време на ЦАО е от 08:30 до 17:00 часа. 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/ В звеното за административно обслужване се установява различен ред за ползване на почивките, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите в рамките на обявеното за звеното работно време.

Чл.15. Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване имиджа и доверието към администрацията е качеството на приема на всички искания, запитвания, молби, сигнали и предложения.

Чл.16. Административното обслужване в РЗИ – Пловдив се осъществява при задължително спазване на стандартите, описани в Хартата за правата на потребителя на административни услуги и в Наредбата за административното обслужване. Прилаганите в РЗИ – Пловдив стандарти за качество на административното обслужване, както и мисията и визията на инспекцията, се съдържат в Приложение № 2 и са оповестени чрез интернет страницата.

Чл. 17 /1/ ЦАО при РЗИ – Пловдив изпълнява следните функции:

1. предоставя информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език;

2. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в РЗИ – Пловдив, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

3. разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, сигналът или предложението;

4. приема заявления и искания, жалби, сигнали и предложения;

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

6. проверява пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване по предварително изготвен контролен списък;

7. дава информация за хода на работата по преписката;

8. осъществява връзката с останалите звена на РЗИ – Пловдив по повод осъществяване на административно обслужване;

9. предоставя исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;

10. осъществява контакт със звената, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, и по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;

11. разяснява начина на плащане, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС;

12. изпълнява и функциите на посредник при заявяване, заплащане и получаване на електронни административни услуги по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

/2/ Служителите на инспекцията подпомагат при необходимост работещите в ЦАО, в случаите когато им е необходима информация във връзка с осъществяването на административното обслужване на потребителите.

/3/ Комуникацията на служителите от ЦАО с потребителите, при осъществяване на функциите по предходната алинея, се извършва писмено, включително по електронен път, и устно, включително по телефон.

Чл.18./1/ Служителите осъществяващи административното обслужване, са длъжни да се идентифицират пред потребителите в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, чрез ясно видим отличителен знак или друг материален носител с четивни данни за собствено и фамилно име, длъжност и РЗИ – Пловдив.

/2/ При водене на телефонни разговори, служителите се представят и идентифицират със собствено и фамилно име, като съобщават администрацията/звеното, към което принадлежат.

Чл.19. Обслужването на потребителите се осъществява от обучени служители, които спазват правилата за комуникация, заложени в общите стандарти за качество на административното обслужване, съгласно Наредбата за административно обслужване.

Чл.20. При посещение на потребителя на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване времето за изчакване е не повече от 20 минути.

Чл. 21. /1/ Дирекциите на РЗИ - Пловдив осигуряват информация за извършваните от тях административни услуги, за реда и организацията за предоставянето им, както и за извършваното от тях комплексно административно обслужване и съдействат на потребителите съгласно изискванията на АПК.

/2/ Информацията за административното обслужване следва да бъде:

1. ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;

2. без абревиатури, съкращения и препратки;

3. достъпна за всички потребители;

Чл.22. Информация за предоставяните от РЗИ - Пловдив услуги може да бъде получена от:

1.информационните табла, намиращи се в инспекцията;

2.на интернет адрес rzi-plovdiv.bg ;

3. интегрираната информационна система на държавната администрация на интернет адрес: https://iisda.government.bg;

4. в административния регистър;

5.чрез разяснения от лицата, приемащи исканията, или по друг подходящ начин;

Чл.23./1/ РЗИ - Пловдив осигурява задължителна информация относно всяка една от предоставяните административни услуги, по законоустановения ред - на интернет страницата на инспекцията, в административния регистър, на официалното табло за обявления, в брошури, с които всеки заинтересован може да се сдобие, чрез разяснения от лицата, приемащи исканията, или по друг начин.

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

/3/ Информацията върху указателните табели в сградата на РЗИ - Пловдив и върху отличителните знаци на служителите се представя както на български, така и на английски език, а при възможност - и на друг от официалните езици на Европейския съюз.

/4/ РЗИ – Пловдив посочва в информацията за административното обслужване възможността за извършване на картови плащания. Потребителите на административни услуги се информират и с поставяне на подходящи съобщения и указателни табели на определените за това места – ЦАО, в утвърдените бланки за административните процедури, както и на интернет страница на инспекцията.

/5/ Организацията и контролът по изпълнението на задълженията по ал. 1 - 5 се извършват от главен секретар на РЗИ – Пловдив.

Чл.24. /1/ РЗИ - Пловдив прилага методи за обратна връзка и измерване удовлетвореността на потребителите, чрез:

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;

/2/ Описанието на методите за обратна връзка и начините за тяхното използване и прилагане се съдържат в Приложение № 3 от настоящите правила.

/3/Анкетните проучвания се извършват с Анкетна карта за изследване удоволетвореността на потребителите на административни услуги, изготвена по образец съгласно Приложение № 4 от настоящите правила

Чл.25. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл.26. /1/ Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1.Директор РЗИ;

2. Заместник директор;

3.Главен секретар;

4.Директор дирекция;

5. Началници на отдели.

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

Чл.27. /1/ Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, с резолюция или произтичат от нормативен акт.

/2/ Когато с нормативен документ или с резолюция не е определен срок за изпълнение, задачата се изпълнява в седемдневен срок от датата на нейното възлагане.

/3/ Срокът за извършване на административна услуга на граждани е съобразно АПК, освен ако в нормативен акт е установен друг срок.

/4/ При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението в срок, когато той не е нормативно определен, резолиращият може да го удължи.

/5/ Сроковете за обработване и отговор на запитвания от общ характер е до 5 работни дни, ако запитванията са постъпили по пощата или електронната поща.

/6/ Ако запитванията са устни, постъпили са на място, по телефон срокът е не повече от 20 минути.

Чл.28. Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила и Инструкция за движението на документооборота, деловодната дейност и текущото съхранения в РЗИ-Пловдив и Вътрешните правила за дейността в учрежденския архив.

Чл.29. /1/ Логото и слоганът на държавната администрация се използват от РЗИ - Пловдив и се поставят на:

1. отличителните знаци със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към което принадлежи;

2. указателните табели на входовете на сградата;

3. неофициалната кореспонденция, поздравителните адреси и др.;

4. папките, рекламните и протоколните материали;

5. интернет страниците на РЗИ - Пловдив;

6. кутиите за мнения и коментари;

7. всички информационни материали, свързани с хартата на клиента.

/2/ Използването на логото и слогана на държавната администрация не изключва възможността за използване и на други символи на съответната администрация.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

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

§2.Контролът по спазване на клаузите във вътрешните правила за административно обслужване се осъществява главен секретар на РЗИ – Пловдив.

§3. Неразделна част от настоящите правила е Заповед № РД-01-809/21.09.2021 год.;

§.4. Приложение № 1, към чл.4, ал.8:

РЗИ - ПЛОВДИВ

ПРОТОКОЛ ЗА УСТНО ЗАЯВЯВАНЕ

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 .....,
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, 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
 Да бъде получен лично в ЦАО
 По електронен път на електронен адрес, съгласно Закона за електронното управление
По ССЕВ

Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило. В протокола се отбелязват пълното име и адресът на гражданина, от който изхожда, естеството на искането, дата и подпис. Заявителят може да предостави информация за наличие на персонален профил, регистриран в информационната система за сигурно електронно връчване като модул на Портала на електронното управление по смисъла на Закона за електронното управление, електронен адрес съгласно Закона за електронното управление, мобилен или стационарен

телефонен номер - ако разполага с такива.

(6) (Изм. - ДВ, бр. 80 от 2023 г., в сила от 19.09.2023 г.) Административният орган приема устни искания в рамките на времето за работа с посетители, а писмени искания - в рамките на работното си време. Исканията, подадени по пощата, по електронна поща или по друг технически възможен начин 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.

Длъжностно лице:.....
(подпис)

Заявител:
.....
(подпис)

§.5. Приложение № 2 към чл. 16 :

ПРИЛАГАНИТЕ СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО НА АДМИНИСТРТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РЗИ – ПЛОВДИВ СА:

МИСИЯТА *на Регионална здравна инспекция – Пловдив е да провежда държавната здравна политика на територията на Пловдив и да обслужва обществения интерес ефективно и ефикасно, при максимален резултат и качество на обслужването, с минимален разход на финансови и човешки ресурси.*

ВИЗИЯТА *на Регионална здравна инспекция – Пловдив е чрез ефективно управление, организационно усъвършенстване и качествена организация на дейността си да изпълнява успешно своята мисия и да допринася за опазване на общественото здраве и повишаване на качеството на живот на населението в област Пловдив.*

СТРАТЕГИЧЕСКИ ЦЕЛИ

- *Улеснение на гражданите и юридическите лица при получаване на информация, относно видовете административни услуги при регистриране на заявлението, при получаване на справки за текущото състояние на преписките, при получаване на информация за сроковете.*
- *Повишаване на качеството и ефективността на работата по административното обслужване в РЗИ – Пловдив.*
- *Пресичане на прекия контакт между заявителя на услугата в Центъра за административно обслужване (ЦАО) и служителите, реално работещи върху предоставянето на услугата, предвид ограничаване възможността за корупционна практика.*

Общи стандарти по смисъла на чл. 20, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване

❖ Стандарт за единно наименование на ЦАО

- Обслужването на потребителите на административни услуги; предоставянето на информация и справки; заявяването на услуги и получаването на документи от услугата /когато се получава на място и не се изисква допълнителна обработка от други служители/; плащането на държавни такси се извършва в **Центъра за административно обслужване** /ЦАО/. Същото наименование се използва в указателните табели за местонахождението на ЦАО и тези в ЦАО, на интернет страницата на инспекцията, в документи, брошури и/или в други материали.

❖ Стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и във служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване

- За обслужването на потребителите на административни услуги се осигуряват подходящи условия и достъпност. ЦАО се намира на първия етаж с осигурен достъп за придвижване с помощни средства, детски колички и други. В ЦАО се осигуряват достатъчно широки пространства за изчакване на реда с осигурена възможност за сядане на не по-малко от 4 потребители, за попълване и окомплектоване на заявления/искания с осигурени масичка и/или плот. Осигурява се осветление с достатъчен брой осветителни тела, покриващо всички зони във вътрешното пространство на ЦАО, позволяващо достъпност на обслужването и на информацията в рамките на цялото пространство.
- Адрес на ЦАО – гр. Пловдив, ул. Перущица № 1. В ЦАО се осигуряват столове, маси и пособия за попълване на документи.
- Работното време на администрацията е от 8:30 до 12:30 и от 13:00 до 17:00 ч., а на ЦАО: от 8:30 до 17:00 без прекъсване. В случаите, когато в служебните помещения има потребители в края на обявеното работно време, работата на ЦАО продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.
- В ЦАО е осигурена възможност заявителите да получат консултация със специалисти и експерти за разяснение, уточнения и допълнителна информация.
- В ЦАО може да заплатите Вашата държавна такса – касово или на ПОС терминал, както и да получите справка за хода на изпълнение на заявената административна услуга.

❖ Стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и / или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване

- Местонахождението на ЦАО се указва с указателни табели, намиращи се на входа на коридора към помещението и на самото помещение.
- Гишетата за заявяване /получаване на документи, за плащане на такси или информация, се указват с ясни и четливи надписи/табели. На табелите е отбелязано работното време.

- Указателните табели съдържат логото и слогона на държавната администрация.

❖ Стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване

- При промяна на служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване, в седемдневен срок се организира актуализиране на информацията за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване. Актуализирането се извършва чрез подмяна или добавяне на нови указателни табели, чрез актуализиране информацията на интернет страницата на инспекцията; чрез актуализиране на информацията на бланки, формуляри и други.
- На интернет страницата на инспекцията се поддържа актуална информация за достъпа до сградата със служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, като се посочва обществения транспорт, който може да бъде използван, възможности и места за паркиране, натоварени и съответно ненатоварени часове за посещаемост.

❖ Стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване

- Всички служители в ЦАО са длъжни да се идентифицират чрез ясно видим отличителен знак или друг материален носител с четливи данни за собствено и фамилно име, длъжност и администрация, към която принадлежи /идентификационни баджове/.
- При необходимост, при поискване или невъзможност потребителя да разчете информацията, идентифицираща информация се предоставя и устно на заявителя на административната услуга.

❖ Стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори

При водене на телефонни разговори служителите на РЗИ – Пловдив се представят и идентифицират със собствено и фамилно име, като съобщават администрацията/звеното, към което принадлежат.

❖ Стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите

- Обслужването на потребителите се осъществява от обучени служители, като се осигурява спазването на следните правила за комуникация:

а) използване на задължителните реквизити в комуникацията съобразно комуникационния канал:

- Иницииране на разговор чрез поздрав, например „Добро утро“, „Добър ден“ или „Здравейте“; Обръщение „Госпожо/ господине“;

- Запитвания с изрази, които са идентични или сходни със: „С какво мога да Ви бъда полезна/полезен?“ „Достатъчна ли Ви е предоставената информация?“ и „Необходимо ли Ви е нещо допълнително?“;

- Завършване на разговор с израз, който е идентичен или сходен със: „Благодаря Ви за търпението“,

„Желая Ви хубав ден!“;

б) демонстриране на учтивост, предразполагане на потребителите и търпение;

в) оказване на приоритетно внимание на потребителите пред друга дейност;

г) в присъствие на потребителите служителите не водят лични разговори /включително по телефон/ и не консумират храни и/или напитки. Комуникацията с потребителите се осъществява и при спазване на следните правила:

- внимание и уважение към потребителите на услуги;
- коректност и любезност при контактите;
- зачитане на личното достойнство на гражданите;
- консултиране на потребителите за различните възможни действия, свързани с услугата – формуляри, движение, такси, срокове, решения, възражения, оплаквания;
- предоставяне на пълна, ясна, лесно разбираема и точна информация.

❖ Стандарт за начина на предоставяне на информация относно административното обслужване

- На интернет страницата на инспекцията е обособена секция „Административно обслужване“ със стандартизирана структура и дизайн
- При предоставяне и обявяване на информацията за административното обслужване се спазват следните правила:
- Предоставяната на място в ЦАО, по телефон и по електронен път (електронен адрес, електронна поща) информация е идентична по съдържание

❖ Стандарт за поддържане на рубрика „Най-често срещани въпроси и отговори“

На интернет страницата на инспекцията се поддържа рубрика "Най-често срещани въпроси и отговори", която да подпомага и насочва потребителите за процеса на обслужване, често срещани ситуации, препоръки за реакция. На нея се публикуват най-често задаваните въпроси и техните отговори относно административното обслужване; заплащането на услугите; компетентни органи, към които може да се обърне потребителя при даден проблем и др.

❖ Стандарт за срок на отговор по отправени запитвания от общ характер

Срокът за обработване и отговор на запитвания, които информират и консултират потребителите по въпроси от общ характер, е:

- До пет работни дни ако запитванията са постъпили по пощата или по електронна поща;

Веднага или до 20 минути (при необходимост от извършване на справка), ако запитванията са устни, на място или по телефон или чрез друг комуникационен канал.

- **Стандарт за време на изчакване за обслужване**

При посещение на потребителя на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване времето за изчакване е не повече от 20 минути.

- **Стандарт за намаляване на броя на посещаване на гише при осъществяване на административното обслужване**

- за приемане на едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от две места(гишета);
- за получаване на резултата по едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от едно място (гише).

- **Стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри**

Образците и/или формулярите, които се изготвят от структурните звена на РЗИ – Пловдив за заявяване на административни услуги от инспекцията, трябва да отговарят на следните правила:

- да са с насоченост към лесно и опростено попълване от потребителите;
- използване на шрифт с адекватен размер и подходяща форма;
- осигурено достатъчно място за нанасяне на данни;
- не предвижда и не изисква попълване на информация, която:
- не е необходима за обслужването;
- е общоизвестна;
- е или следва да бъде служебно известна;

изисква подпечатване на заявлението и/или на приложенията към него, освен ако това е предвидено в специален закон.

§.6. Приложение № 3, към чл.24, ал.2:

<u>1.Извършване на анкетни проучвания в РЗИ-Пловдив, целящи да измерят удоволетвореността на потребителите на административни услуги</u>

Извършват се в Центъра за административно обслужване, чрез анкетни карти, които са достъпни за попълване и са поставени на видно място.

Анкетата е със следния минимален обхват:

✓ Достъпност на мястото за обслужване;

✓ Време за обслужване;

✓ Организация на процеса по обслужване;

✓ Отношение на служителите;

✓ Компетентност на служителите;

✓ Информация за услугата;

✓ Достъпност на услугата по различни канали;

✓ Разходи, свързани с услугата;

✓ Цялостна удовлетвореност от обслужването и други.

Попълнената анкета се пуска в определена за целта кутия.

Кутията се отваря на всяко тримесечие от комисия, определена със заповед на директора на РЗИ-Пловдив.

Въпросите на анкетата се актуализират всяка календарна година.

Оценяването на качеството на обслужването е със скала от 1 до 4, където 1 е най-ниското, а 4 – най-високото, комбиниран със следващ въпрос от отворен тип, в който потребителят да посочи защо е дал ниска оценка или висока.

2.Провеждане на консултации със служителите от ЦАО и от специализираните администрации на инспекцията

Консултациите със служителите са метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите, при който се използват основно възприятията и впечатленията на служителите, които контактуват ежедневно с тях, в хода на осъществяване на административното обслужване, както и възприятията и впечатленията на служителите от специализираната администрация (бекофиса).

Служителите в ЦАО са в състояние да придобиват преки впечатления от степента на удовлетвореност на потребителя, които могат да бъдат много полезни при цялостното измерване на тази удовлетвореност.

Методът се прилага чрез провеждането на регулярни консултативни срещи между служителите в ЦАО, служителите от специализираната администрация (бекофис) и началниците на отдели и директорите на дирекции, на които да се дискутира и обсъжда обратната връзка, дадена от потребителите.

Срещите се провеждат всяко тримесечие и се отразяват в тримесечните отчети за изпълнение на дейността на инспекцията.

3.Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“

Използва се наблюдател, който до потърси предлагана услуга и да докладва на директора на РЗИ - Пловдив своите възприятия.

Методът цели да се установи до каква степен се спазват организационните стандарти и изискванията на законодателството и доколко са усъвършенствани работните процеси от гледна точка на потребителите.

Наблюдателят не се идентифицира, а при проверката се явява в качеството си на потребител на дадени услуги. Резултатите от наблюдението се измерват спрямо спазените нормативно разписани изисквания за предоставянето на дадената услуга.

Методът може да се прилага регулярно или Ad hoc - при специфични ситуации – напр. COVID -19.

4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

Сигналите и предложенията могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител, по телефон, телеграф, телекс, факс или електронна поща. Подадените сигнали и предложения се регистрират. Специфичният ред за отработването на сигналите и предложения подадени в инспекцията е уреден в Инструкция за документооборота, деловодната дейност и текущото съхранение в регионална здравна инспекция Пловдив.

Администрацията е длъжна да дава отговор на гражданите и юридическите лица на отправени от тях жалби по въпроси, които представляват техен законен интерес, по ред, определен със закон.

Жалбата като метод за обратна връзка следва ясно да се разграничи от жалбата срещу определен административен акт. Когато говорим за жалба като метод за обратна връзка, не следва да се има предвид жалбата като средство за оспорване на административен акт пред Министерство на здравеопазването или Главния държавен здравен инспектор или пред Административен съд Пловдив.

Жалбата също е израз на несъгласие с определено поведение от страна на РЗИ-Пловдив, чрез неин служител, или с определено фактическо положение в администрацията.

Анализ на похвали – похвалите не са законово дефинирани. Похвалата е добър отзив за някого - неговите качества, дейност, постъпки.

Похвалите могат да се определят като изказано одобрение/добър отзив за организацията/начина на работата на администрацията или за поведението на конкретен служител/служители.

С оглед на естеството на похвалите като дадена изцяло положителна обратна връзка обикновено се приема, че в резултат на тях не е нужно предприемане на мерки.

Похвалите могат да се разглеждат като добра практика в даден аспект от дейността по административно обслужване и съответно инспекцията може да предприеме подходящи стъпки за въвеждането на добрата практика и по отношение на други наши дейности.

Похвалите могат да се отчитат и при годишното оценяване на изпълнението на длъжността на държавните служители по Закона за държавния служител.

Похвалите могат да се приемат по всички възможни начини за връзка с РЗИ - Пловдив с ползвателите на нейните услуги, а редът за тяхното отчитане и анализиране се извършва на регулярните заседания на Директорски съвет.

5. Анализ на медийни публикации

Медийният мониторинг като метод за получаване на обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите може да се използва както за незабавна реакция по повод на конкретна медийна публикация, така и като регулярен метод за изследване на общественото мнение за определен период.

Медийните публикации като източник на обратна връзка могат да бъдат използвани като се реагира веднага на конкретни публикации.

РЗИ - Пловдив следва да предприеме действия за подобрение при медийни публикации, засягащи качеството на административното обслужване.

Съществува възможност една медийна публикация да съдържа невярна или манипулирана информация, нерядко при подготовката й липсва задълбочена експертиза в конкретната сфера и основната й насоченост е обществен отзвук, а не институционална реакция. Институционалната реакция би била необходима в тези случаи само ако задължително трябва да се опровергае невярна информация.

6. Етапи при измерване и управление на удовлетвореността на потребителите

Основните етапи са следните:

- ✓ Планиране
- ✓ Провеждане на проучването
- ✓ Анализиране на резултатите
- ✓ Действия за подобрение

Планиране

Прилаганите методи за обратна връзка и организацията за проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите са определени във Вътрешните правила за административното обслужване.

Извършват се всяко тримесечие и се отчитат в докладите за извършената дейност по тримесечие.

Обхващат всички услуги, които предоставя РЗИ-Пловдив.

Провеждане на проучването

На този етап администрацията следва да приложи избраните методи за търсене на обратна връзка, както следва:

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;

Анализиране на резултатите

Анализ на данните

Анализът следва да се фокусира върху услугите или елементите от проучването, които са отчетени с по-висока степен на значимост и при които има по-високи нива на неудовлетвореност на потребителите. По-малък приоритет ще бъде поставен на услуги с високо ниво на удовлетвореност или с по-ниска значимост за потребителите.

Представяне на данните

Резултатите от проучването се оповестяват на сайта на испекцията.

По възможност резултатите се представят в графично изображение.

Формулиране на препоръки

При идентифицирани значителен брой препоръки може да се пристъпи към подобрения, които директно влияят върху цялостната удовлетвореност на потребителите.

Препоръките трябва да са приложими и подкрепени от заключенията и да са формулирани недвусмислено.

Действия за подобрение

Потребителите, които дават мнението си, очакват от администрацията да реагира на отзивите им и да им обясни какво е свършила, следователно целта на настоящата методология е да доведе до по-голяма удовлетвореност на ползвателите на административни услуги, предоставяни от РЗИ-Пловдив, като се предприемат конкретни действия в тази насока, след извършен анализ.

§.7. Приложение № 4 към чл. 24, ал. 3:

АНКЕТНА КАРТА
ЗА ИЗСЛЕДВАНЕ УДОВОЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Вие сте: а/ частно лице б/ юридическо лице в/ представител на институция
Работите в областта на ……
Възраст и образование ……

1. Лесно достъпно ли е помещението, в което се помещава Центъра за административно обслужване на РЗИ – Пловдив?
/ отбележете от 1 до 4, като едно е най-ниско, а 4 е най - високо/
①②③④

2. В рамките на законоустановения срок ли беше извършена, желаната от Вас административна услуга от РЗИ – Пловдив?
а/ ДА б/ НЕ

3. Обслужилият Ви персонал беше ли компетентен?
/ отбележете от 1 до 4, като едно е най-ниско, а 4 е най - високо/
①②③④

4. Обслужването беше ли любезно?
/ отбележете от 1 до 4, като едно е най-ниско, а 4 е най - високо/

①②③④

5. Оказаха ли Ви съдействие служителите при попълването, подаването и получаването на документите?

/ отбележете от 1 до 4, като едно е най-ниско, а 4 е най - високо/

①②③④

6. Предпочитате ли предоставянето на административни услуги по електронен път?

а/ ДА б/ НЕ

7. Удовлетворен/а ли сте от организацията по предоставяне на услуги и качеството на обслужването?

/ отбележете от 1 до 4, като 1 е най-ниско, а 4 е най - високо/

①②③④

8. Получихте ли необходимата Ви информация относно желаната от Вас административна услуга?

/ отбележете от 1 до 4, като едно е най-ниско, а 4 е най - високо/

①②③④

9. Удоволетворени ли сте от предоставените Ви от РЗИ – Пловдив възможности за заплащанте на таксата по предоставяната ви услуга?

а/ ДА б/ НЕ

10. Има ли нещо в работата на администрацията на РЗИ – Пловдив, което Ви допада или не одобрявате, моля споделете:……..……..
……
……

11.Какви препоръки за работата ни бихте направили?

……..…….
.……..……
...……..…….

БЛАГОДАРИМ ВИ ЗА ОТДЕЛЕНОТО ВРЕМЕ!

§ 8. Настоящите правила са утвърдени на основание чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване на 23.12.2025 год. от росица Гавазова, главен секретар на РЗИ-Пловдив