



**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**

Министерство на здравеопазването

Регионална здравна инспекция – Бургас

гр. Бургас 8000, ул. "Александровска" № 120

e-mail:[rzi@rzi-burgas.com](mailto:rzi@rzi-burgas.com)

тел.:056/ 807302, факс 056/ 816261

site:[www.rzi-burgas.com](http://www.rzi-burgas.com)

**УТВЪРЖДАВАМ:     П**

**Д-Р М. КОФИНОВА**

*Главен секретар на РЗИ-Бургас*

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



## **ГЛАВА ПЪРВА**

### **ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

#### **РАЗДЕЛ I**

#### **ПРЕДМЕТ, ОБХВАТ И ДЕЙСТВИЕ**

**Чл. 1.** (1) С тези вътрешни правила се урежда организацията на административното обслужване и предоставянето на административни услуги в РЗИ-Бургас.

(2) За неуредените във вътрешните правила въпроси Главният секретар или друго упълномощено от директора на РЗИ-Бургас лице, дава допълнителни указания за организацията на административното обслужване, които регулират взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия, както и извършването на периодичен анализ за ефективността на действията и необходимостта от актуализация на същите при административното обслужване на физическите и юридическите лица.

(3) Правилата са задължителни за администрацията на РЗИ-Бургас. Контрол за спазването им се упражнява от Главния секретар и от директорите на дирекции в РЗИ-Бургас.

(4) При осъществяването на административно обслужване, администрацията на РЗИ-Бургас се ръководи от и използва добрите практики, посочени в Доклада за състоянието на администрацията по чл. 62, ал. 2 от Закона администрацията, които са относими към дейността на РЗИ.

#### **РАЗДЕЛ II**

#### **ПРИНЦИПИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РЗИ-БУРГАС**

**Чл. 2.** (1) Административното обслужване в РЗИ- Бургас се осъществява при спазване на принципите, установени в Административнопроцесуалния кодекс, Закона за администрацията, Наредбата за административното обслужване, Устройствения правилник на регионалните здравни инспекции, и в други закони и подзаконови нормативни актове, за спазването на които РЗИ упражнява контрол или по които има правомощия, при гарантиране на:

1. равнопоставено отношение към всички потребители;
2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
3. създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
5. периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;
6. осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги и за осъществяване на административно обслужване;
7. служебно събиране на информация и доказателствени средства за качеството на предоставяните услуги;
8. осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на

услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

(2) При обработването на лични данни в процесите по предоставяне на административни услуги се спазват изискванията на Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. 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, Закона за защита на личните данни и други актове в областта на защитата на личните данни.

## ГЛАВА ВТОРА

### ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

#### РАЗДЕЛ I

#### СТРУКТУРА И ФУНКЦИИ НА ЦЕНТЪРА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ ПРИ РЗИ-БУРГАС

**Чл. 3.** (1) Центърът за административно обслужване на РЗИ-Бургас се намира на партерен етаж в основната сградата на РЗИ-Бургас, на адрес: гр. Бургас, ул. „Александровска“ № 120.

(2) В центъра за административно обслужване на РЗИ-Бургас са осигурени:

1. Две гишета за административно обслужване;
2. Две специализирани гишета:
  - за приемане на проби за химико-физичен и микробиологичен анализ към Дирекция „Лабораторни изследвания“;
  - за приемане на проби от биологични материали за микробиологични, вирусологични и паразитологични изследвания към Дирекция „Надзор на заразните болести“; за приемане на заявления и заверяване на лични здравни книжки;
3. Каса с ПОС – терминал.

**Чл.4.** (1) Административното обслужване на физическите и юридическите лица в РЗИ- Бургас се организира и осъществява централизирано от центъра за административно обслужване на принципа на „едно гише“ за всички административни звена, т.е. създадено е едно място на достъп до услугата, но чрез различни канали за достъп.

(2) Поради наличие на дейност, осъществявана в други сгради, и предвид специфичния характер на работа на структурите, разположени извън основната сграда на РЗИ-Бургас, заявленията/исканията за предоставяне на определени административни услуги, се приемат само в съответната сграда, в която е ситуирано специализираното звено, а именно:

1. В сградата на ДКЦ-І -Бургас – гр. Бургас, бул. „Стефан Стамболов“ № 73, ет. 1 -за приемане на заявления за освидетелстване и преосвидетелстване от ТЕЛК и други във връзка с извършване на медицинската експертиза - в звено РКМЕ на РЗИ-Бургас;

2. В сградата на Пристанище - Бургас ЕАД - за издаване на сертификат за здравен контрол или освобождаване от здравен контрол на кораб - в звено Граничен здравен контрол на РЗИ-Бургас.

(3) Потребителите на административни услуги контактуват с администрацията чрез центъра за административно обслужване.

(4) До центъра за административно обслужване е осигурен достъп за хора с увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца с детски колички. При

необходимост от пряк контакт със служител на инспекцията е осигурено самостоятелно помещение до центъра за административно обслужване.

(5) Администрацията е осигурила и поставила на видно място двуезични указателни табели за местонахождението на центъра за административно обслужване, както и работното му време.

(6) Информацията за потребителите е ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна.

(7) В служебните помещения е осигурено място за преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т. 1 от Закона за достъп до обществена информация.

#### **Чл. 5. Центъра за административно обслужване:**

1. предоставя информация за административните услуги и издаваните актове на достъпен и разбираем език;

2. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до съответните длъжностни лица, 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 предварително установен ред;

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 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 от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;

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

10. осъществява контакт със звената, работещи експертно по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;

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

**Чл.6.(1)** В зависимост от вида на услугата, документите могат да постъпват в Център за административно обслужване / ЦАО/ в РЗИ- Бургас чрез:

1. получаване по пощата/лицензиран пощенски оператор;

2. получаване по електронната поща;

3. получаване по факс 056 81 62 61;

4. подаване от потребителите в центъра за административно обслужване;

5. устно заявяване;

(2) Всички постъпили заявления за извършване на административни услуги, предоставяни от РЗИ -Бургас, както и жалби, протести, предложения и сигнали се подават чрез ЦАО.

(3) Заявленията/исканията, сигналите, предложенията и жалбите по повод осъществяване на административно обслужване могат да се подават и по електронен път

по реда на Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(4) Приемането, регистрирането, разпределението и предаването на входящите документи, се извършва на гише в ЦАО по реда, утвърден с тези правила.

(5) Гражданите, нуждаещи се от извършване на административна услуга, контактуват само със служителя на гишето от ЦАО в РЗИ- Бургас.

(6) Всички документи, необходими за извършване на съответната административна услуга (искания/ заявления, както сигнали, жалби, предложения и др.), се подават на гишето и след тяхното регистриране на заявителя се предоставя входящ номер.

(7) В искането се попълва пълното име и адреса на заявителя, естеството на искането, дата и подпис. Заявителят е длъжен да предостави телефон, факс или адрес за електронна поща, ако разполага с такива. Искането съдържа и други задължителни елементи, ако такива са предвидени в нормативните актове.

(8) В РЗИ-Бургас е въведена и се използва административната информационна система Eventis (АИС Eventis), в която има функция за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

(9) При приемането на нов документ същия се регистрира в АИС Eventis и на първата страница на документа се поставя щемпел, в който се вписват входящия номер и датата на получаването му, генерирани от АИС Eventis, с което се образува служебна преписка. Преписката се сканира в електронната система.

(10) За административните услуги, които се предоставят от РЗИ-Бургас, са разработени стандартизирани образци на заявления, които са неразделна част от процедурите за административни услуги, предоставяни от инспекцията, публикувани на официалната интернет страница на РЗИ-Бургас и в регистъра на услугите на Интегрираната информационна система на държавната администрация.

(11) При приемане на заявление за извършване на административна услуга служителят от ЦАО предоставя на гражданите за попълване необходимите формуляри (заявления), в зависимост от вида на услугата. Служителят дава пояснения за попълването им, в случаите когато това се налага.

(12) При регистриране на входящи документи служителят на гишето проверява дали заявлението за извършване на административната услуга е окомплектовано с всички необходими документи. При нужда от консултация, служителят изисква експертно мнение от ресорното звено, към което се отнася услугата.

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

(14) Исканията внесени устно се отразяват в протокол съгласно примерен образец /приложение № 1 към настоящите вътрешни правила/.

(15) Документите се приемат във фронт офиса (намиращ се в партерния етаж на сградата на РЗИ- Бургас), след което се предоставят на Главен секретар на РЗИ-Бургас за разпределение към съответните специализирани административни звена чрез АИС Eventis.

(16) Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават на гишето в ЦАО в сградата на инспекцията, по електронен път, чрез лицензиран пощенски оператор и факс. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за електронните административни услуги.

**Чл. 7. (1)** Получаването на документи лично от ЦАО при РЗИ-Бургас се оформя чрез посочване на име, фамилия и подпис на получателя, както и датата на получаване на специално изготвен образец-бланка (приложение №3 към настоящите вътрешни правила).

(2) Получаването може да стане само от физическото или юридическото лице подало документа, или от упълномощен представител (след предоставяне на нотариално заверено пълномощно). Копие от пълномощното се добавя към архива на преписката.

(3) Индивидуалния административен акт може да бъде предоставен на гише или на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път, съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(4) 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. по друг начин, който дава гаранция за доставянето на пратката на заявителя.

## РАЗДЕЛ II

### РАБОТНО ВРЕМЕ НА ЦЕНТЪРА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

**Чл. 8.** (1) Работното време на центъра за административно обслужване при РЗИ-Бургас е от понеделник до петък от 8.30 ч. до 17.00 ч. без прекъсване.

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

(3) Прекъсването за обедна почивка на служителите от ЦАО се извършва последователно от 12,00 ч. до 12,30 ч. и от 12,30 ч. до 13,00 часа, с цел осигуряване непрекъсваем режим на работа с потребителите в рамките на обявеното работно време;

(4) Служителят, изпълняващ функциите на „Човешки ресурси" в РЗИ-Бургас следи за работното време на ЦАО, междудневните и междуседмичните почивки да са съобразени с изискванията на Закона за държавния служител и Кодекса на труда.

(5) Работното време в структурите по чл. 4, ал. 2 се определя в отделна заповед на Директора на РЗИ-Бургас и е в съответствие със специфичния характер на работа на двете структури, при съобразяване с профила на потребителите на административни услуги.

## РАЗДЕЛ III

### ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ АДМИНИСТРАТИВНИТЕ ОРГАНИ ПРИ КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

**Чл.9.** РЗИ-Бургас осигурява служебно всички издавани от инспекцията документи, необходими за предоставяне от тях административна услуга без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни събирани или създадени в администрацията, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

**Чл. 10.** РЗИ-Бургас осигурява по служебен път документи, необходими на потребителя на административна услуга от други администрации /първичния

администратор на данните/, когато това е предвидено в нормативен акт, освен в случаите на обективна невъзможност.

**Чл.11.** Когато се предвижда в закон, инспекцията е длъжна служебно да събира информация, документи и данни от други администрации / първичния администратор на данните/.

**Чл.12.** (1) Искане, което се отнася за комплексно административно обслужване, може да бъде подадено до компетентния орган и до всеки административен орган, който участва в него.

(2) Подаването на заявление за комплексно административно обслужване, до компетентния орган се извършва по реда на АПК.

(3) Компетентният орган:

1. не изисква предоставяне на информация или документи, които са налични при него, а ги осигурява служебно за нуждите на съответното производство;

2. осигурява по служебен път информацията и доказателствените средства от други административни органи, необходими за издаване на индивидуалния административен акт на заявителя;

3. уведомява заявителя за отстраняване на недостатъците в заявлението по реда на чл.30 от АПК.

4. издава или отказва издаването на административния акт с мотивирано решение, което изпраща на заявителя.

5. изготвя образци на заявления за предоставяне на административни услуги, в които заявителят може да посочи предпочитания начин на получаване на издадения индивидуален административен акт.

6. осъществява комплексното административно обслужване в тридневен срок от получаване на достъп до данните на административните органи - първични администратори на данни.

(4) Заявяването на услугата пред административен орган, който участва в комплексното административно обслужване, се извършва със заявление съгласно примерен образец (приложение № 2 към настоящите вътрешни правила).

(5) Административният орган по ал. 3:

1. образува производството, като проверява наличието на необходимите приложения към заявлението;

2. изготвя информацията и доказателствените средства от неговата компетентност, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган в сроковете 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.

(6) В заявлението се посочват:

1. наименованието на административната услуга и органът, който е компетентен да издаде административния акт;

2. информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от страна на органа по ал. 3;

3. начинът, по който да бъде получен индивидуалният административен акт;

(7) При подаване на заявлението заявителят заплаща съответната такса, ако такава се изисква за осигуряване на информацията и доказателствените средства.

(8) Към заявлението се прилагат:

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

2. информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват;

3. документ за платена такса, ако такава се изисква.

## РАЗДЕЛ IV ИНФОРМАЦИЯ ЗА УСЛУГИТЕ

**Чл.13.** (1) Информация за видовете извършвани административни услуги, реда и организацията за предоставянето им се осигурява от РЗИ-Бургас, както и съдействие на потребителите съгласно изискванията на чл. 28 от АПК.

(2) Информацията за административното обслужване се получава от:

1. центъра за административно обслужване, телефон: 056 807 104 и 056 807 105;
2. информационно табло;
3. интернет страницата на: [rzi-burgas.com](http://rzi-burgas.com);
4. в приемните дни на ръководителите на административната структура и на административните звена на РЗИ-Бургас

(3) В Информацията за административното обслужване не се използват абривиатури, съкращения и препратки;

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

**Чл. 14.** (1) Административното обслужване се извършва в съответствие с изискванията на Министерски съвет и с дейностите и функциите на РЗИ, регламентирани в нормативните актове;

(2) Административната услуга се извършва в законоустановения срок от съответното звено на РЗИ-Бургас, към което е насочено заявлението;

(3) 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;

(4) При поискване служителите от центъра за административно обслужване дават информация на гражданите за движението на преписките;

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

(6) Работата с предложения и сигнали в РЗИ-Бургас се извършва в съответствие с разпоредбите на Глава VIII, раздел втори и раздел трети от Административнопроцесуалния кодекс, подзаконовни нормативни актове и вътрешните административни документи, свързани с предложенията и сигналите.

**Чл.15.** Разглеждането на постъпилите заявления се извършва съгласно сроковете, определени в АПК. Удължаването на срока е допустимо само в предвидените от закона случаи.

**Чл. 16.** Когато поисканата административна услуга не е от компетентност на РЗИ, заявлението и приложените към него документи се препращат на компетентния орган, като за това се уведомява заявителя.

**Чл.17.** (1) Заплащането на административните услуги се извършва в касата на РЗИ-Бургас или по банков път, по сметка на РЗИ-Бургас, Банка ДСК IBAN: BG 82STSA93003100600801; BIG: STSABGSF ; Булстат: 176 032 788.

(2) При заявяването на услугата пред РЗИ-Бургас като административен орган, който участва в комплексното административно обслужване, заплащането на съответната административна услуга се извършва по банкова сметка на компетентния орган;

(3) Възможността за извършване на картови плащания задължително се посочва в информацията за всяка една от предоставяните услуги, както и с поставяне на



подходящи съобщения и указателни табели в центъра за административно обслужване и на интернет страницата на РЗИ-Бургас.

### **ГЛАВА ТРЕТА**

## **УПРАВЛЕНИЕ И КОНТРОЛ НА КАЧЕСТВОТО НА**

## **АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл.18.** (1) Административното обслужване в РЗИ- Бургас се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване;

1. при изпълнение на служебните си задължения всеки служител в инспекцията носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи;

2. служителите от РЗИ-Бургас се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори и съобщават администрацията, към която принадлежат – РЗИ-Бургас;

3. срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща, е до 5 работни дни;

4. в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - до 10 работни дни;

5. времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на центъра за административно обслужване е не повече от 20 мин.;

(2) С оглед на функционалната си специфика РЗИ-Бургас прилага и собствени стандарти за качество на административното обслужване.

**Чл.19.** (1) Директорът на РЗИ-Бургас утвърждава Харта на клиента, която се публикува на интернет страницата на РЗИ-Бургас, в брошури, други печатни материали и се обявява и по друг подходящ начин;

(2) Хартата на клиента включва:

1. общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване;

2. начинът, по който потребителите могат да постъпят, ако не са удовлетворени от обслужването и/или организацията на работа, включително възможностите за конкретна реакция и възможностите да подадат сигнал, предложение или жалба във връзка с административното обслужване.

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

**Чл.20.** (1) Непосредствения контрол по изпълнение на задълженията на служителите във връзка с административното обслужване се осъществява от директорите на дирекции, предоставящи административните услуги. Контролната дейност обхваща проверка за точно спазване на определените срокове, качеството на предоставените услуги, както и за спазване на задълженията на служителите, приемащи, изпълняващи и предоставящи административните услуги. Директорите на дирекции, предоставящи административни услуги са длъжни да контролират движението на документите, да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители

(2) Контролът по цялостното спазване на правилата за административно обслужване и утвърдените стандарти от служителите в центъра за административно обслужване се осъществява от Главния секретар на РЗИ-Бургас;

(3) Ежемесечно Главният секретар извършва проверка по спазването на сроковете и процедурите по предоставянето на административните услуги;

(4) Всяко шестмесечие Главният секретар изготвя анализ на качеството на предоставяните от РЗИ-Бургас административни услуги с предложения за корекции и го представя на Директора на РЗИ до 15-то число на месеца, следващ отчетния период.

(5) При отсъствие на Главния секретар функциите му се изпълняват от Директора на Дирекция АПФСО, като контрол върху дейността се осъществява от заместник - директора на РЗИ-Бургас.

**Чл.21.** (1) РЗИ-Бургас осигурява повишаване на професионалната квалификация на служителите за подобряване на административното обслужване;

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

**Чл. 22.** (1) РЗИ- Бургас отчита състоянието на административното обслужване веднъж годишно чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър.

(2) Директорът на РЗИ- Бургас определят със заповед отговорните служители, които подават и обобщават информацията, попълват и публикуват 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.

## ГЛАВА ЧЕТВЪРТА

### МЕТОДИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

**Чл.23.** РЗИ- Бургас 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.24.** (1) РЗИ-Бургас създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите.

(2) Обратната връзка от потребителите в инспекцията се осъществява чрез използване и прилагане на следните задължителни методи:

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. осигуряване на приемно време за граждани и организации;

**Чл.25.** (1) В анкетното проучване се включат основни въпроси, които се използват за изследване на потребителско мнение, насочени към ключовите елементи на предоставените от РЗИ-Бургас услуги. Въпросите в анкетата покриват следните области:

- ✓ 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;
- ✓ Цялостна удовлетвореност от обслужването и други;

(2) Анкетите в РЗИ-Бургас се попълват на място в Центъра за административно обслужване (ЦАО) и пускат в нарочно обозначена за това кутия. Анкети могат да се изпращат до потребителите по ел. поща.

**Чл.26.** Консултациите със служителите е метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите, при който се използват основно възприятията и впечатленията на служителите на РЗИ-Бургас, които контактуват ежедневно с потребителите в хода на осъществяване на административното обслужване (служителите в Центъра за административно обслужване), както и възприятията и впечатленията на служителите от специализираната администрация (бек офиса).

**Чл.27.** Извършване на наблюдения по метода "таен клиент" се извършва съгласно Методологията, разработена от Института по публична администрация.

**Чл.28.** (1) Анализът на сигнали включва проучване на информация, свързана със:

1. злоупотреби с власт и корупция;
2. лошо управление на държавно имущество;
3. други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на длъжностни лица в РЗИ-Бургас, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

(2) Анализът на предложенията включва:

1. усъвършенстване на организацията на РЗИ-Бургас и/или
2. решаване на други въпроси в рамките на компетентността на РЗИ-Бургас.

**Чл.29.** (1) Анализ на медийни публикации се извършва от главен специалист, изпълняващ задълженията на служител „връзки с обществеността“ чрез мониторинг на публикации в медии, с цел да се проучи нагласата на потребителите и тяхната удовлетвореност от административното обслужване в РЗИ-Бургас.

(2) При установяване на публикации с негативно съдържание и медийни публикации, засягащи качеството на административното обслужване, служителят по ал.1 незабавно уведомява ръководството на РЗИ-Бургас с цел предприемане на действия за подобрене.

**Чл.30.** (1) Директорът на РЗИ- Бургас, Заместник- директорът и Главния секретар приемат предварително записали се граждани съгласно обявен предварително график и след записване.

(2) По преценка на директора или на неговите заместници, както и в неотложни случаи гражданите могат да бъдат приемани и извън приемния график.

**Чл.31.** (1) Резултатите от обратната връзка от потребителите се използват и за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване.

(2) Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва един път годишно.

(3) Резултатите от анализираната информация се обсъждат и се оповестяват чрез публикуване на сайта на РЗИ-Бургас;

(4) В резултат на получената и анализирана 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 в годишен доклад, който се публикува на интернет страницата на РЗИ-Бургас в срок до 1 април.

### **ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

§1. Вътрешните правила се утвърждават на основание чл.1, ал.2 от Наредба за административно обслужване от Главния секретар на РЗИ или по реда на чл.20, ал. 4 от настоящите правила.

§2. Утвърдените Вътрешните правила се въвеждат в действие със Заповед № РД-01-215/10.12.2021г. на Директора на РЗИ.

---



**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**

Министерство на здравеопазването

Регионална здравна инспекция – Бургас

гр. Бургас 8000, ул. "Александровска" № 120

e-mail:[rzi@rzi-burgas.com](mailto:rzi@rzi-burgas.com)

тел.:056/ 807302, факс 056/ 816261

site:[www.rzi-burgas.com](http://www.rzi-burgas.com)

**Регионална здравна инспекция - Бургас**

**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 центъра за административно обслужване

По електронен път на електронна поща.

Длъжностно лице:.....

Заявител: .....

(подпис)

(подпис)

---

Вх.№...../.....

**ДО  
ДИРЕКТОРА  
НА РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА  
ИНСПЕКЦИЯ-БУРГАС**

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

От .....

.....,

постоянен или настоящ адрес: гр./с. ....,

.....

ул. (ж.к.) ....., тел. ...., факс.....,

електронна поща .....

Моля да бъде образувано производство за предоставяне на

.....

*(посочва се наименованието на административната услуга)*

Услугата се предоставя от .....

.....

*(посочва се органът, компетентен да издаде административния акт)*

Във връзка с производството моля да бъдат издадени и изпратени до компетентния орган следните документи:

1. ....

2. ....

*(посочват се информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от органа, пред когото е подадено искането)*

Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: .....  
....., като декларирам, че пощенските разходи са за моя сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и съм 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 центъра за административно обслужване при компетентния орган
- По електронен път на електронна поща

Приложени документи:

- Заявление до компетентния орган по образец, утвърден от него за съответната услуга.
- Информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват.
- Документ за платена такса, ако такава се изисква.

Дата:

Подпис:

Гр./с. ....

(.....)

-----



**Приложение № 3**

Удостоверение за регистрация/Документ № .....

за обект/друго: .....

Адрес: гр./с. ....

ул. № .....

Получил: .....

(трите имена)

Адрес: гр./с. ....

ул./ж.к. ....№ /бл. ...., вх. ...., ет. ....

В качеството си на .....

/пълномощник съгласно Пълномощно № .....

Дата: .....

Подпис: .....