

МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО
РЗИ - Шумен
Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ - Шумен

Утвърждавам ,

Д-р Илияна Лозанова
 Главен секретар на РЗИ - Шумен
 Дата: 21.11.2017 г.

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО
 ОБСЛУЖВАНЕ В РЗИ - ШУМЕН**

Запознати:

Име	Длъжност	Дата	Подпис
Д-р Илияна Лозанова	Главен секретар		
Д-р Йовка Костова	Директор дирекция ОЗ		
Д-р Марко Марков	Директор дирекция НЗБ		
Д-р Тошко Стоев	Директор дирекция МД		
Селиме Хамди	Директор дирекция АПФСО		
Роза Кирилова	Главен юрисконсулт		
Пенка Веселинова	Главен специалист ЧР		

Разработил и отговорен за актуалното състояние на документа: Селиме Хамди – директор на дирекция „АПФСО”

Шумен, м.11.2017 г

Заповед:	РД-607/21.11.2017 г.	В сила от:	21.11.2017 г.	Брой стр. 1/16
Име на файла:	Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ - Шумен			

ГЛАВА ПЪРВА

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Раздел I

ОБХВАТ

Чл.1. (1) С тези вътрешни правила се уреждат функциите, дейността, задачите и организацията на административното обслужване в РЗИ - Шумен, наричана инспекцията и взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия, 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.

(2) Правилата определят конкретните задължения на ръководителите на административни звена и служителите на инспекцията, произтичащи от техните трудови и служебни правоотношения.

Чл. 2. Настоящите правила имат за цел:

1. да се улеснят гражданите при получаване на информация относно видовете административни услуги, извършвани в РЗИ – Шумен;
2. да се спести времето на гражданите, като приемането, регистрирането, координирането и следенето на работата по преписките се извършва вътрешно между самите служители, без участието на гражданите;
3. да се улесни и ускори извършването на различни видове справки, като цялата информация, свързана с услугата, е синтезирана на едно място;
4. да се повиши качеството и ефективността на работата на администрацията.

Чл. 3. Вътрешните правила за реда и организацията на административното обслужване в РЗИ - Шумен, кореспондират и взаимно се допълват с Инструкцията за документооборота, деловодната и архивна дейност и с Хартата на клиента.

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

Раздел II

Принципи на административното обслужване

Чл. 5. (1) С принципите, установени в Закона за администрацията и Административнопроцесуалния кодекс (АПК) се гарантират:

1. равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
2. различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;
3. възможност за различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.
4. любезно и отзивчиво отношение;

Заповед:	РД-607/21.11.2017 г.	В сила от:	21.11.2017 г.	Брой стр. 2/16
Име на файла:	Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ - Шумен			

5. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;

6. надеждна обратна връзка;

7. изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила;

8. качество на предоставяните услуги.

(2) Служителите на РЗИ - Шумен са длъжни да извършват административното обслужване законосъобразно, своевременно (при спазване на сроковете предвидени в Административнопроцесуалния кодекс, Закона за администрацията и другите нормативни документи), точно, добросъвестно и безпристрастно, като предоставят изчерпателно и компетентно необходимата информация, с оглед опазването на законните права и интереси на физическите и юридическите лица.

ГЛАВА ВТОРА

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I

Звено за административно обслужване ФРОНТ ОФИС

Чл. 6. (1) Звеното за административно обслужване на инспекцията е структурирано в деловодството на инспекцията, находящо се в гр. Шумен, пл. „Освобождение” №1.

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

(3) При необходимост от специални знания и умения, изрично упоменати в нормативни актове и процедури, в състава на звеното за административно обслужване се включва и специалист от съответната дирекция на специализираната администрация.

Чл. 7. (1) Всички постъпили заявления за извършване на административни услуги, предоставяни от РЗИ - Шумен; жалби и протести, както и предложения и сигнали се регистрират в звеното за административно обслужване.

(2) Действията по ал.1, се извършват съобразно разработени процедури, правила и инструкции, в зависимост от тяхната специфика, съставляващи неразделна част от настоящите Вътрешни правила.

Чл. 8. Освен функциите по чл. 6, звеното за административно обслужване:

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

2. вежливо посрещане и изслушване на потребителите.

3. отговаря на запитвания от общ характер във връзка с дейността на РЗИ - Шумен и насочва въпросите по компетентност до съответните структурни звена;

4. 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;

Заповед:	РД-607/21.11.2017 г.	В сила от:	21.11.2017 г.	Брой стр. 3/16
Име на файла:	Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ - Шумен			

5. предоставяне на клиента на входящия номер на преписката - с датата на завеждане и информиране за срока на изпълнение.

6. даване на насоки при попълване на място на формуляри на заявления/искания за предоставяне на административни услуги, за подаване на жалби, сигнали, предложения и др., предоставяне на предварителна информация относно: сроковете за отговор, процедурата, когато е необходимо да се изиска компетентен отговор или проверка и от друга администрация.

7. отразяване на заявено устно искане, чрез протокол, съставен от служител на фронт офиса и подписан от служителя и заявителя, съгласно с приложение № 1.

8. приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация в съответствие със специално разработена за целта процедура;

9. извършване на справка за движението на преписка в резултат от запитване по телефона или при посещение на място от потребител.

10. проверява пълнотата на документацията за съответствие с изготвения Списък на административните услуги, предоставяни на физически и юридически лица от инспекцията;

11. информиране и консултиране по въпроси от по-обща компетентност, когато зададеният казус не изисква намесата на служител от специализираната администрация;

12. предоставя исканите документи;

13. разяснява начина на плащане на заявената административна услуга, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС в случаите на осигурена възможност за картови плащания.

Чл. 9 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. 10 (1) Работното време на звеното с потребители на административни услуги, предоставяни от РЗИ - Шумен е всеки работен ден от 08.30 часа до 17.00 часа.

(2) В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на звеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

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

Раздел II

БЕК ОФИСИ

Чл. 11. Работата на служителите в бек офисите се организира от съответния директор на дирекция, в съответствие със сроковете и стандартите, определени с настоящите правила, и с вътрешните стандарти за административно обслужване и индикаторите за изпълнението им в РЗИ - Шумен от Хартата на клиента.

Чл. 12. (1) Служителите от деловодството в дирекция „Административно-правно,

Заповед:	РД-607/21.11.2017 г.	В сила от:	21.11.2017 г.	Брой стр. 4/16
Име на файла:	Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ - Шумен			

финансово и стопанско обслужване" обработват резолираните заявления, въпроси, сигнали и други документи по административното обслужване, постъпили от различните канали за достъп, по реда на Инструкция за документооборота, деловодната и архивна дейност.

(2) Заявленията/исканията за предоставяне на консултации, жалбите, сигналите и предложенията, които се нуждаят от отговор от друга компетентна администрация, се насочват с подписано от директора на инспекцията, придружително писмо. Уведомителното писмо се изготвя от определен от директора на дирекция „АПФСО” служител от дирекцията.

(3) Заявленията/исканията за предоставяне на достъп до обществена информация се насочват към компетентната дирекция въз основа на резолюция на директора на инспекцията и се процедира по реда на Вътрешните правила за достъп до обществена информация.

(4) Заявленията/исканията за издаване на удостоверение за трудов/осигурителен стаж и за осигурителен доход, съгласно ведомостите в архива на инспекцията, се насочват към директора на дирекция Административно- правно, финансово и стопанско обслужване.

(5) Заявленията/исканията за издаване на актове от компетентностите на специализираните дирекции, се насочват с резолюция към съответния директор на дирекция от специализираната администрация на инспекцията.

Чл. 13. (1) На телефон 054/800 203 служителите от фронт офиса приемат, предоставят информация и осъществяват консултации при запитвания на граждани, физически и юридически лица в областта на административното обслужване в инспекцията.

(2) Актуализацията на секцията „Административно обслужване" в официалната интернет страницата на РЗИ - Шумен, информацията, която се публикува, както и промени в рубриките, свързани с административното обслужване, се извършва по преценка и след съгласуване с главния секретар на инспекцията.

Раздел III

Взаимодействие между служителите от фронт офиса и бек офисите

Чл. 14. За постигане на добра координация и взаимодействие, служителите от фронт офиса и от бек офисите:

1. Организируют при потребност работни срещи за обсъждане на проблеми и предложения по организацията на работа.

2. Периодично обменят опит и информация.

3. Идентифицират проблеми по взаимодействието и предлагат решения за тяхното преодоляване чрез анализи на постъпилите по различните комуникационни канали предложения на потребителите и изследването на тяхната удовлетвореност.

4. Изготвят съвместни разработки на решения при еднотипни проблеми на потребителите.

5. Предлагат актуализиране на вътрешни актове, регламентиращи ясно координационния механизъм и взаимодействие между структурните звена в инспекцията,

Заповед:	РД-607/21.11.2017 г.	В сила от:	21.11.2017 г.	Брой стр. 5/16
Име на файла:	Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ - Шумен			

между РЗИ - Шумен и други институции, имащи отношение към проблемите на административното обслужване.

Чл. 15. (1) Служителите от фронт офиса и от бек офисите могат да правят писмени предложения за подобряване работата на административното обслужване пред непосредствения си ръководител.

(2) Отчитат тримесечно постъпилите заявления/искания, жалби, сигнали, предложения и др. от физически и юридически лица и анализират същите по брой и тематика.

Раздел IV

Основни изисквания към ръководителите и служителите във връзка с административното обслужване

Чл. 16. (1) За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите от звеното за административно обслужване, ръководителите и служителите в структурните звена в РЗИ - Шумен се задължават:

1. да подават в тридневен срок всички промени за актуализация на информационния масив на главния секретар на РЗИ - Шумен за организиране на процеса по обслужване, за актуализиране на информационните материали и публикуване на интернет страницата на инспекцията;

2. да подпомагат служителите от звеното за административно обслужване с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите;

(2) Служителите, определени с резолюция за изпълнение на административната услуга са длъжни:

1. да обработват получените документи веднага след получаването им и да предадат резултата в нормативно, респ. по резолюция, определения срок;

2. след приключване на задачата, да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно ЗДАФ и вътрешните правила на инспекцията.

3. да не обработват документи, които не са регистрирани, резолирани, или пък са резолирани до друг служител от същото звено, без изрично да са упълномощени от ресорния или прекия ръководител;

4. да информират прекия си ръководител, респ. ползвателя на услугата – писмено, за причините, налагащи удължаване на срока;

5. да предават документите за експедиция в деловодството с точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя/наименование на учредението) и с входящия номер на преписката, на която се отговаря.

(3) Ръководителите са длъжни:

1. да контролират движението на документите и на изпълнението, да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители;

2. при необходимост да провеждат обучение на служителите, имащи задължения за предоставяне на съответните услуги;

3. при промени в нормативната уредба и вътрешните документи да информират

Заповед:	РД-607/21.11.2017 г.	В сила от:	21.11.2017 г.	Брой стр. 6/16
Име на файла:	Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ - Шумен			

подчинените им служители и да създадат организация по актуализация на документите и информационните материали.

Раздел V

Служебно начало

Чл. 17. (1) РЗИ - Шумен извършва комплексно административно обслужване при техническа възможност за това и със съдействието на съответните институции и организации, когато това не противоречи на законодателството в Република България.

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

(3) Когато в изпълнение на административната услуга са ангажирани две или повече административни структури и клиентът е подал заявление в РЗИ - Шумен, 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 предоставяне на информация или документи, които са налични при тях или при друг орган, а ги осигуряват служебно за нуждите на съответното производство.

(6) Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъците в тях, препращането им на компетентен орган, сроковете за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актовете във връзка с административното обслужване, са в съответствие с глава пета, раздел I на АПК.

Раздел VI

Информация за услугите

Чл. 18 (1) Информация за видовете административни услуги и реда и начина за тяхното предоставяне, потребителите могат да намерят:

1. на информационното табло в звеното за административно обслужване, с адрес: гр. Шумен, пл. „Освобождение” №1;
2. на интернет страницата на адрес: www.rzi-shumen.net;
3. Хартата на клиента.
4. на интернет страницата на Административния регистър

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

1. общодостъпна, точна, ясна, достоверна, систематизирана и разбираема;
2. без абривиатури, съкращения и препратки.

Чл. 19. (1) Информацията по чл. 18 се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.

Заповед:	РД-607/21.11.2017 г.	В сила от:	21.11.2017 г.	Брой стр. 7/16
Име на файла:	Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ - Шумен			

(2) Наименованията на видовете административни услуги, предоставяни от РЗИ - Шумен се използват и попълват в съответствие с Регистъра на услугите.

(3) В 7-дневен срок от влизане в сила на нормативен акт, свързан с промяна или отмяна на предоставяна от инспекцията услуга се инициира заявяване за промяна чрез Интегрираната информационна система на държавна администрация с оглед за вписване или заличаване от Регистъра на услугите.

Раздел VII

Предоставяне на административни услуги в звеното за административно обслужване

Чл. 20. (1) Предоставянето на административна услуга в РЗИ - Шумен се прави след подаването на заявление/искане от потребителя на услугата във фронт-офиса на Звеното за административно обслужване на РЗИ - Шумен.

(2) Приемане на молби за освидетелстване от ТЕЛЖ се извършва в РКМЕ, която се намира в двора на „МБАЛ- Шумен” АД, ул. „Васил Априлов” №63.

(3) Искането за получаване на административна услуга може да бъде направено устно, в писмена форма или по електронен път по смисъла на Закона за електронните съобщения, лично или чрез упълномощен представител на заинтересуваното лице.

(4) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило.

(5) 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 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.

(6) Заплащането на такси, за административни услуги, за което това е нормативно предвидено се извършва по един от следните начини:

- на ПОС терминал в звеното за административно обслужване на РЗИ – Шумен – гр. Шумен, , ет. 1, ст. 7;
- по банков път - Банка ОББ - клон Шумен; IBAN: BG46 UBBS 80023110735110 BIC: UBBSBGSF
- каса в стая 7, ет. 1, пл. Освобождение № 1.

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

Чл. 21. (1) При приемане на заявление за извършване на административна 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

Заповед:	РД-607/21.11.2017 г.	В сила от:	21.11.2017 г.	Брой стр. 8/16
Име на файла:	Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ - Шумен			

на заявителя за избор – да подаде документите както ги е представил или да ги окомплектова и внесе по-късно.

(2) Постъпващи документи са тези:

1. Получени чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: гр. Шумен -9700, пл. Освобождение 1 в оригинал;

2. Получени по електронен път на електронните пощи на РЗИ - Шумен: rzi-shumen@mh.government.bg; office@rzi-shumen.net;

3. Получени чрез портална за електронни услуги: http://www.rzi-shumen.net/el_uslugi/eluslugistart.htm

4. Получени по факс 054/800727;

5. Подадени „на ръка“ лично или чрез упълномощено лице в гишето за административно обслужване

Чл. 22. (1) При приемането на новопостъпил документ се поставя клеймо (печат) с входящ номер и дата на получаване, с което се образува служебна преписка и подаденият документ се завежда в деловодната система на РЗИ - Шумен, като на заявителя се предоставя входящ номер.

(2) В електронната деловодна система на РЗИ - Шумен се отразяват следните факти и обстоятелства: входящ номер, дата, вид на документа, тема на документа, а впоследствие и резолюция.

Чл. 23. Заведените документи се предават след резолюция на директора на РЗИ на съответното длъжностно лице, съгласно разписаните Процедури за извършване на административни услуги.

Чл. 24. (1) След издаване на искания документ от компетентния орган, той се предава на служителя от фронт-офиса.

(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, служителят от фронт-офиса го изпраща незабавно след като го е получил.

Чл. 25. (1) Готовите документи се получават във фронт-офиса на звеното за административно обслужване от заявителя или упълномощено от него лице, срещу подпис.

(2) Индивидуалният административен акт може да бъде получен:

- в РЗИ - Шумен

- на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор

- по електронен път.

(3) Таксата за изпращане на административен акт чрез лицензиран пощенски оператор е за сметка на заявителя и се заплаща при извършване на доставката.

Чл. 26. (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.

Заповед:	РД-607/21.11.2017 г.	В сила от:	21.11.2017 г.	Брой стр. 9/16
Име на файла:	Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ - Шумен			

(2) Процедури за предоставяне 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 са утвърдени със заповед на директора на РЗИ - Шумен и са общодостъпни.

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

Раздел VIII

Правила за използване на логото и слогана на държавната администрация в РЗИ - Шумен

Чл. 27. (1) “Лого на държавната администрация” е графичен знак, който символизира държавната администрация.

(2) “Слоган на държавната администрация” е послание на държавната администрация към обществеността.

Чл. 28. Логото и слоганът на държавната администрация се използва от РЗИ - Шумен и се поставят на:

1. отличителните знаци на служителите, съдържащи снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи;
2. указателната табела на входа на сградата;
3. неофициалната кореспонденция – писмени отговори на жалби, сигнали, запитвания, предложения и др.; поздравителни адреси и други;
4. папките, рекламните и протоколни материали, свързани със срещи с неправителствени организации на гражданите и бизнеса, гражданското общество, потребителите и обществените посредници по повод на административното обслужване;
5. интернет страницата на инспекцията;
6. кутиите за сигнали, мнения и предложения;
7. информационните материали, свързани с Хартата на клиента.

ГЛАВА ТРЕТА

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИ И ОРГАНИЗАЦИИ

Раздел I

Управление на качеството

Чл. 29. (1) При осъществяване на административното обслужване в РЗИ - Шумен се прилагат следните стандарти за качество:

1. при изпълнение на служебните си задължения всеки служител на РЗИ - Шумен носи отличителния знак по чл. 29, т.1;
2. при водене на телефонни разговори, служителите от инспекцията се представят чрез собствено и фамилно име;

Заповед:	РД-607/21.11.2017 г.	В сила от:	21.11.2017 г.	Брой стр. 10/16
Име на файла:	Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ - Шумен			

3. срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронна поща е до 7 дни. Когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган, този срок е 14 дни.

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

5. осигуряват се места за сядане за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания;

6. вежливо, любезно и отзивчиво отношение към всеки потребител на административни услуги;

7. предоставяне на необходимата информация в пълен обем и по достъпен за потребителите начин;

8. осигуряване еднакъв достъп до услугите ни и равнопоставено отношение към всеки, независимо от социално положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност или религиозни убеждения;

9. предоставяне на административна услуга в съответствие с установените в Хартата на клиента срокове;

10. търсене и изучаване предложенията, коментари, похвали и оплаквания на потребителите за качеството на предоставяните от РЗИ - Шумен административни услуги.

(2) Не се разглеждат анонимни жалби, предложения и сигнали, както и сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от 2 години освен ако не е разпоредено друго.

(3) Директорът на инспекцията може да остави без отговор и да насочи с резолюция „Към архив"/„Към дело" получени жалби и предложения, които не изискват отговор или последващи действия от страна на РЗИ – Шумен.

(4) Заявления/искания, жалби, сигнали и предложения, съдържащи нецензурни изрази и немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на директора, администрацията на РЗИ - Шумен или други институции не се регистрират в деловодната система и не подлежат на последващо действие.

Чл. 30. (1) Хартата на клиента се публикува в интернет страницата на РЗИ - Шумен на адрес: www.rzi-shumen.net и е на разположение в приемната на звеното за административно обслужване.

(2) Хартата на клиента включва:

1. общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване, посочени в чл. 30;

2. начините за допитване до потребителите за подобряване и отчитане на работата по прилагането на стандартите;

3. правата на потребителите и организацията на работата със сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване;

4. правилата и процедурите за административните услуги, предоставяни от РЗИ - Шумен.

Чл. 31. (1) Състоянието на административното обслужване се отчита ежегодно в

Заповед:	РД-607/21.11.2017 г.	В сила от:	21.11.2017 г.	Брой стр. 11/16
Име на файла:	Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ - Шумен			

Интегрираната информационна система на държавна администрация (ИИСДА).

(2) Директора на РЗИ - Шумен издава заповед, с която определя:

1. отговорните служители, които подават и обобщават информацията за ИИСДА;
2. отговорните служители, които попълват данните в ИИСДА;
3. отговорен служител, който публикува данните в ИИСДА.

(3) Служителите по ал.2 отговарят за достоверността на въвежданата информация и за спазването на сроковете за попълване на отчетите в ИИСДА.

(4) Задълженията за попълване и публикуване на данните в ИИСДА се включват в длъжностните характеристики и в работните планове на определените по ал.2 служители. Резултатите от изпълнението се отчитат при определяне на годишната оценка.

Раздел II

Изследване удовлетвореността на потребителите

Чл. 32. (1) Обратната връзка от потребителите в инспекцията се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и други.

(2) Средствата за осъществяване на обратна връзка са: анкети, кутия за мнения и коментари, телефони, електронна поща и други;

(3) Средствата по ал. 2 се използват и за измерване удовлетвореността на потребителите от предоставяните от инспекцията административни услуги;

(4) Редът и начина за проучване и измерване на удовлетвореността е уреден с Вътрешни правила за условията и реда за осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в РЗИ - Шумен.

Раздел III

Организация на дейността по постъпилите в РЗИ - Шумен жалби, сигнали и предложения

Чл. 33. (1) Предложенията и сигналите могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител, по телефона на инспекцията 054/800203, факса на инспекцията 054/800727 или по електронен път по смисъла на Закона за електронните съобщения на gzi-shumen@mh.government.bg; office@gzi-shumen.net;

(2) Всички писмени предложения и сигнали, по смисъла на АПК, се регистрират в деловодството на РЗИ – Шумен по общия ред на деловодната дейност.

(3) Всички предложения и сигнали, получени по телефон се протоколират и съдържат данни за трите имена на подателя, точен адрес и телефон за обратна връзка.

(4) Анонимни предложения и сигнали не се регистрират и по тях не се образува административно производство.

(5) Предложения и сигнали, подадени до РЗИ - Шумен, които не са от нейната компетентност, се препращат в 7 (седем) дневен срок от постъпването им до компетентния орган, освен ако има данни, че въпросът е отнесен и до него. За препращането на предложения или сигнали се уведомяват подателите им.

(6) Решението по сигнала или предложението се взема в писмена форма от Директора по реда на АПК.

Заповед:	РД-607/21.11.2017 г.	В сила от:	21.11.2017 г.	Брой стр. 12/16
Име на файла:	Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ - Шумен			

(7) Когато предложението, сигналът или жалбата не са уважени, се съобщават съображенията за това.

(8) Предложения, сигнали и жалби, подадени по вече решен въпрос, не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.

(9) Предложенията, сигналите и жалбите, които не се разглеждат, се връщат на подателя, като се съобщава основанието за това.

(10) Производството по сигнали и предложения се прекратява с изпълнение на решението.

Чл. 34. Организацията на работа на дейността по постъпилите в РЗИ - Шумен жалби, сигнали и предложения е регламентирана с „Инструкция за производството по предложения, сигнали и жалби“, утвърдена със заповед от Директора на инспекцията.

Чл. 35. Причините за подадени сигнали и жалби във връзка с административното обслужване се анализират от главния секретар, който предлага превантивни действия за предотвратяване на бъдещи несъответствия.

Раздел IV

Извършване 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

Чл. 36. (1) РЗИ - Шумен насърчава използването на картови плащания с цел намаляване на административната тежест при предоставянето на административни услуги.

(2) РЗИ - Шумен осигурява възможност за плащане на административните услуги чрез ПОС терминал, който се намира в дирекция „АПФСО“.

(3) Възможността за извършване на картови плащания чрез ПОС терминал се популяризира чрез:

1. Публикуване на информация на сайта на инспекцията;
2. Поставяне на информационни табели/брошури в администрацията;
3. Поместване на информация в заявленията за платените административни услуги с отметка за плащане и през ПОС терминал;
4. Информирание на потребителите на административни услуги, от служителите в звеното за административно обслужване за начините на плащане на заявените услуги, като приоритетно се насърчава използването на картовите плащания, като алтернатива на плащанията по банков път.

(4) На всеки 6 месеца РЗИ - Шумен извършва периодичен анализ на ефективността от прилагането на картови плащания.

(5) Анализът се изготвя от главния счетоводител, съгласува се с директор на дирекция АПФСО и с главния секретар и се предоставя на вниманието на директора на РЗИ.

(6) Анализът включва:

- информация за общия брой заявени административни услуги, за които се

Заповед:	РД-607/21.11.2017 г.	В сила от:	21.11.2017 г.	Брой стр. 13/16
Име на файла:	Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ - Шумен			

изисква плащане;

- брой постъпили запитвания от потребители по телефон, е-мейл, поща за начини за плащане – информацията се събира от звеното за административно обслужване и служители, работещи по изпълнението на административните услуги;
- информация за получените постъпления в бюджета на РЗИ – Шумен от административни услуги, по вид на плащания – в брой, по банка, чрез ПОС терминал;
- процентно съотношение на всеки един от отделните видове плащания спрямо общите постъпления от административни услуги за 6-месечния период;
- изводи от получените резултати;
- причинно-следствени заключения за получените резултати;
- предложения за последващи действия.

(7) При установена неефективност на картовите плащания в инспекцията, на база направени минимум два анализа, главният счетоводител, съгласувано с директор на дирекция АПФСО и главния секретар, изготвя докладна до директора на РЗИ за предприемане на действия за насърчаването на потребителите за използването на ПОС терминала.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

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

§ 2. „Запитване“ е всяко искане на информация относно структурата и дейността на администрацията на РЗИ - Шумен, както и информация относно компетентността на други административни структури.

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

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

§ 5. „Комплексно административното обслужване“ е вид обслужване, при което административната услуга се предоставя от компетентните административни органи, лицата, осъществяващи публични функции, и организациите, предоставящи обществени услуги, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от административни органи, първични администратори на данни, независимо дали се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

§ 6. „Стандарт на административното обслужване“ е утвърдено изискване за административното обслужване по времеви, качествени, количествени показатели, което администрацията на РЗИ - Шумен се ангажира да спазва.

§ 7. „Канал за обслужване“/„канал за достъп“ - способ за заявяване и/или предоставяне на резултата на услугата, съобразно нормативно установената и необходимата форма за действителност на съответното действие на заявителя и предоставящия услугата орган.

Заповед:	РД-607/21.11.2017 г.	В сила от:	21.11.2017 г.	Брой стр. 14/16
Име на файла:	Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ - Шумен			

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§.1. Настоящите Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ - Шумен се приемат на основание Наредбата за административното обслужване.

§.2. Вътрешните правила влизат в сила от 21.11.2017 г.

§.3. Указания по прилагането на вътрешните правила дава главния секретар на РЗИ - Шумен и главният юрисконсулт.

§.4. Контролът по изпълнението на вътрешните правила, както и даването на указания по прилагането на процедурите извършват главния секретар и директорите на дирекции в РЗИ - Шумен.

Заповед:	РД-607/21.11.2017 г.	В сила от:	21.11.2017 г.	Брой стр. 15/16
Име на файла:	Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ - Шумен			



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)

Заповед:	РД-607/21.11.2017 г.	В сила от:	21.11.2017 г.	Брой стр. 16/16
Име на файла:	Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ - Шумен			