



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

**МИНИСТЕРСТВО НА
ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО**



**РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ
ГР. ВЕЛИКО ТЪРНОВО**

**УТВЪРЖДАВАМ,
ГЛАВЕН СЕКРЕТАР: /п/**

(инж. Виолина Енева)

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – ВЕЛИКО ТЪРНОВО

Въведени в действие със заповед № РД-01-59/26.02.2021 г.

Глава първа. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Раздел I. Обхват

Чл. (1) С настоящите вътрешни правила се уреждат функциите, дейността, задачите и организацията на административното обслужване в Регионална здравна инспекция - Велико Търново (РЗИ), наричана също инспекцията, както 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 на служителите във връзка с административното обслужване.

Чл. 2. (1) Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в РЗИ - Велико Търново са свързани и взаимно се допълват с Вътрешните правила за документооборота на електронни документи и за електронната обработка на документи на хартиен носител в администрацията на Регионална здравна инспекция - Велико Търново, с Хартата на клиента, с Процедурата за подаване, разглеждане и решаване на предложения, сигнали и жалби в РЗИ и с процедурите за извършване на административните услуги, предоставяни от инспекцията.

(2) Административното обслужване в РЗИ – Велико Търново се осъществява при спазване на разпоредбите и принципите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс (АПК) и Наредбата за административното обслужване.

Чл. 3. В съответствие с легалните дефиниции на §1 от Допълнителните разпоредби на Закона за администрацията:

(1) „Административно обслужване“ е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурните звена на РЗИ – Велико Търново.

(2) „Административна(и) услуга(и)“ е(са):

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

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

Раздел II.

Принципи на административното обслужване

Чл. 4. (1) Административното обслужване в РЗИ - Велико Търново се осъществява при спазване на следните принципи:

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;
7. служебно събиране на информация и доказателствени средства;
8. осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков път, с платежна карта и/или в брой.

(2) Служителите на РЗИ - Велико Търново 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. **Център за административно обслужване**

Чл. 5. Регионална здравна инспекция - Велико Търново организира дейността си по начин, който осигурява обслужване на потребителите на административни услуги на едно място в едно служебно помещение, лесно за намиране и с удобен и лесен достъп, включително 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.

Чл. 6. (1) При осъществяване на административното обслужване потребителите контактуват с РЗИ чрез Центъра за административно обслужване (ЦАО), обозначен с указателни табели в сградата на РЗИ на адрес ул. „Никола Габровски” №23. Той е разположен на първия етаж (вдясно от централния вход на инспекцията).

(2) Функционирането на ЦАО се осигурява от звеното за административно обслужване, в което се включват определени със заповед на директора на РЗИ служители, чиито длъжностни характеристики включват компетентности и задължения във връзка с административното обслужване.

(3) За служителите от звеното за административно обслужване се организира обучение, което задължително включва и специализирано обучение за работа с хора с увреждания, както и обучение за комуникация с потребителите.

Чл. 7. (1) Работното време на звеното за административно обслужване е от понеделник до петък от 8:30 до 17:00 часа без прекъсване.

(2) На служителите в звеното за административно обслужване се осигурява плаваща обедна почивка от 30 мин., така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите.

(3) Прекъсването за обедна почивка на служителите от ЦАО се извършва последователно от 12:00 ч. до 12:30 ч. за единия и от 12:30 ч. до 13:00 часа за другия служител по график, определен със заповедта на директора на РЗИ.

(4) 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, т.е. най-късно до 19:00 часа.

(5) Поставени са указателни табели за местонахождението на Центъра за административно обслужване в РЗИ - Велико Търново и указателни табели и табло за предоставяне на информация на потребителите в ЦАО.

(6) В служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, са осигурени места за сядане за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

(7) Със заповед на директора на РЗИ е определено 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. 8. (1) Всички постъпили заявления за извършване на административни услуги, предоставяни от РЗИ - Велико Търново, както и жалби, протести, предложения и сигнали се подават чрез ЦАО.

(2) Действията по горната алинея се извършват съобразно разработените процедури за административните услуги, предоставяни от РЗИ, както и вътрешните правила и процедурата, упоменати в чл. 2, ал. 1 от настоящите вътрешни правила.

(3) Заявленията/исканията, сигналите, предложенията и жалбите по повод осъществяване на административно обслужване, а също и приложенията към тях 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.

Чл. 9. ЦАО чрез служителите от звеното за административно обслужване чрез 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 съответните дирекции и отдели в РЗИ, 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, протестът, сигналът или предложението;

4. приема заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;
5. приема заявления и регистрира устни запитвания;
6. проверява пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване по списъците на изискуемите документи, включени в точка 5 от процедурите за административните услуги, предоставяни от РЗИ;
7. дава информация за хода на работата по преписката;
8. осъществява връзката с останалите звена от администрацията 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.

Раздел II.

Основни изисквания към служителите във връзка с административното обслужване

Чл. 10. (1) За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите в звеното за административно обслужване ръководителите на административните звена в РЗИ и служителите, ангажирани с предоставяне на административни услуги, се задължават да подпомагат служителите в звеното за административно обслужване с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите.

(2) Служителите от звеното за административно обслужване могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от структурните звена в РЗИ – Велико Търново, когато тя е необходима за извършване на

справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

(3) Служителите от звеното за административно обслужване регистрират всички постъпили искания (заявления и протоколи за устно заявяване) за предоставяне на административни услуги и приложените към тях документи в системата за управление на документооборота Eventis R7 под съответен на услугата индекс. Подадените на хартиен носител документи се въвеждат в системата чрез снемане на електронен образ във вид и по начин, позволяващи възпроизвеждането им (сканират се).

(4) Регистрационните индекси на заявленията/исканията за предоставяне на административните услуги, отразени в Приложение №1 към настоящите вътрешни правила.

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

1. да обработват материалите 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;
3. да връщат незабавно в ЦАО/деловодството погрешно адресирани или изпратени до тях преписки;
4. 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;
5. да информират прекия си ръководител, респ. ползвателя на услугата – писмено, за причини, налагащи удължаване на срока;
6. при отсъствие (отпуск, болнични, командировка) да предадат работните документи на свой заместник, определен от ръководителя, който следва да продължи работата и спази установените срокове;
7. при напускане на длъжността да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител;
8. да предават документите в ЦАО/деловодството за извеждане/регистриране и полагане на печата на РЗИ, правилно оформени:
 - с трите имена на получателя / наименованието на институцията, дружеството или организацията, точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер) и/или електронен адрес;
 - с входящия номер на преписката, на която се отговаря;
 - с налични всички описани като приложения материали;
 - в необходимия брой екземпляри и

- при създаден за регистрация в Eventis R7 подчинен документ в преписката, по която се изпраща отговор, като видът на създадения документ следва да съответства на предвидения за изходящ документ по съответната услуга индекс.

(6) Ръководителите на структурни звена 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. да определят заместник по изпълнение на задълженията на служител, който отсъства, независимо от причината за отсъствието, както и на онези, които напускат длъжността; при напускане на длъжността да изискват от служителя предаване с протокол на служебната документация.

Чл. 11. (1) Директорът на РЗИ, а при негово отсъствие оправомощеното длъжностно лице (заместник-директор или главен секретар), преглежда служебните преписки и ги резолира в деня на получаването, като ги насочва за изпълнение до съответните директори на дирекции, началници на отдели или други служители.

(2) Ръководителите на дирекции и отдели възлагат с резолюция изработването на служебните преписки на подчинените им служители.

(3) Резолюцията към документа трябва да определя изпълнителя, задачата и срока за изпълнение. В нея автоматично са отразени датата на резолиране и електронна идентификация на резолирания.

Чл. 12. (1) При необходимост служителят, до когото е резолирана за изпълнение преписката, може да изиска остраняване на недостатъци в заявлението по реда на чл. 30 от АПК в следните случаи:

1. Когато писменото искане/заявление не е подписано и при съмнение дали то изхожда от посочения в него гражданин или организация. В този случай се изисква потвърждение със собственоръчен или електронен подпис в тридневен срок от съобщението за това. При непотвърждаване в срок производството се прекратява;
2. Когато искането/заявлението не удовлетворява останалите изисквания на закона. В този случай заявителят се уведомява да отстрани недостатъците в тридневен срок от съобщението за това с указание, че неотстраняването им ще предизвика прекратяване на производството.

(2) При изпратено до заявителя уведомление за необходимостта от остраняване на недостатъци срокът за произнасяне започва да тече от датата на отстраняването им.

Чл. 13. (1) Движението на преписките се проследява в Eventis R7. Резолираните документи се получават от изпълнителите сканирани в системата. Оригиналите на подадените заявления и придружаващите ги документи се получават и съхраняват от служителите, определени за изпълнители за конкретните услуги на първо място в резолюцията.

(2) Служителите, до които се отнася резолюцията, са длъжни точно и в срок да изпълнят възложената задача.

(3) Всички изпълнители на задачи са длъжни да изпратят становището си на резолирания и/или да отразят изпълнението в Eventis R7 в срок, който е не по-кратък от един работен ден преди крайния срок.

Чл. 14. (1) Документите, с които е изразено волеизявлението да се извърши или да се откаже извършването на административна услуга, се издават и подписват от директора на РЗИ, а при негово отсъствие от упълномощения със заповед зам.-директор или главен секретар, и се регистрират в Eventis R7. При регистрацията им в Eventis R7 същите получават регистрационните индекси, отразени в Приложение №2 към настоящите вътрешни правила.

(2) След поставяне на подпис и печат върху документа не могат да бъдат правени корекции, допълнения или изменения на документа.

Раздел III.

Информация за административното обслужване

Чл. 15. (1) РЗИ – Велико Търново съдейства на потребителите, като осигурява информация за реда и организацията на осъществявано от нея административно обслужване.

(2) Информацията за административното обслужване следва да бъде:

1. ясна и общоразбираема, пълна, точна и достоверна;
2. достъпна за всички потребители;
3. без абривиатури, съкращения и препратки.

Чл. 16. (1) Информация за предоставяните от РЗИ – Велико Търново административни услуги може да бъде получена:

1. от Центъра за административно обслужване на място в сградата на РЗИ – Велико Търново;
2. на телефон 062/614 331 в ЦАО;
3. от интернет страницата с адрес www.rzi-vt.bg,
 - секция „Административно обслужване“, съдържаща списък на услугите и такси за предоставянето им, описание на административните услуги, изискуемите документи, образци на

заявления за предоставяне на услугите, Хартата на клиента, реда за достъп до публичните регистри и до обществена информация, указания за предоставяне на електронни административни услуги, заявление за комплексно административно обслужване и др.;

- секция „Документи“, съдържаща в частност и нормативните документи, на основание на които се извършват административните услуги.
 - 4. от информационните табла в сградата на инспекцията;
 - 5. чрез отправяне на запитване в писмена форма, изпратено по пощата на адреса на РЗИ: гр. Велико Търново, ул. „Никола Габровски“ № 23 или на електронни адреси rzi-vt@rzi-vt.bg или office@rzi-vt.bg;
 - 6. от сайта на Административния регистър, меню „Административни услуги и режими“ (http://iisda.government.bg/adm_services/services) след последователен избор от менюта на „услуги, предоставяни от специализирани администрации“, административна структура „Регионална здравна инспекция – Велико Търново“ и избор на услугата.
- (2) Образци на заявления за предоставяне на административни услуги:

1. са на разположение в ЦАО в сградата на РЗИ;
2. могат да бъдат изтеглени от интернет страницата на инспекцията с адрес www.rzi-vt.bg, секция „Административно обслужване“;
3. могат да бъдат изтеглени от сайта на Административния регистър, меню „Административни услуги и режими“ (http://iisda.government.bg/adm_services/services) след последователен избор от менюта на „услуги, предоставяни от специализирани администрации“, административна структура „Регионална здравна инспекция – Велико Търново“ и избор на услугата.

Чл. 17. (1) Информацията за административното обслужване се актуализира в 7 (седем) дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.

(2) Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства – вътрешни правила и процедури, информационни табла, интернет страница на РЗИ, Регистър на услугите и др.

(3) Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни са в съответствие с унифицираните за страната наименования от Регистъра на услугите.

(4) Отговорен за актуализиране на информацията е ръководителят на структурното звено, извършващо административната услуга и разработило вътрешните правила за предоставянето ѝ, или съответно ръководителите,

когато в изпълнението на административна услуга са ангажирани две или повече звена.

(5) По въпроси, касаещи промени в цялостната организация на административното обслужване, за отразяване на промените във всички информационни средства, отговорен е главният секретар, който осъществява организацията и контрола по осигуряването на задължителната информация относно всяка една от предоставяните услуги.

Раздел IV.

Правила за използване на логото и слогана на държавната администрация

Чл. 18. РЗИ – Велико Търново поставя логото и слогана на държавната администрация:

1. върху отличителните знаци, които служителите носят при изпълнение на служебните си задължения;
2. върху указателни табели на входовете на сградата;
3. неофициалната кореспонденция, поздравителните адреси и др.;
4. папките, рекламните и протоколните материали;
5. на кутията за мнения и коментари във връзка с административното обслужване, на информационните табла, на интернет страницата;
6. върху Хартата на клиента, Вътрешните правила за организацията на административното обслужване, процедурите за извършване на административните услуги, предоставяни от РЗИ – Велико Търново и други вътрешноразпоредителни документи.

Раздел V.

Служебно начало

Чл. 19. (1) Служителите са длъжни служебно да осигуряват всички издавани от РЗИ документи, необходими за осъществяването на административно обслужване.

(2) Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена, заявителят подава едно единствено искане в ЦАО, което организира изпълнението по служебен ред, съгласно чл. 36 от АПК. Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършените от тях действия се описват в процедурите за предоставяне на услугите.

(3) Формата на заявленията, 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.

Чл. 20. В предвидените по закон случаи РЗИ - Велико Търново сигурява по служебен път документи, които са необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, включително като вътрешни електронни административни услуги, които се предоставят по реда, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Чл. 21. Когато в нормативен акт са въведени изисквания, свързани със съдимостта на физическо лице, необходимите данни за българските граждани се установяват служебно от РЗИ.

Раздел VI.

Взаимодействие с други административни органи при комплексно административно обслужване

Чл. 22. (1) Целта на комплексното административно обслужване е да отпадне необходимостта заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от извършващ административната услуга първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

(2) Искане (заявление), което се отнася за комплексно административно обслужване, може да бъде подадено до компетентния орган и до друг всеки от административните органи, участващи в предоставянето на съответната комплексна административна услуга. За целите на настоящия раздел под компетентен орган се разбира органът, извършващ услугата или издаващ искания индивидуален административен акт.

Чл. 23. (1) Исканията/заявления за предоставянето на комплексна административна услуга и приложенията към тях могат да се подават на място в ЦАО, по електронен път или чрез лицензиран пощенски оператор. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(2) В случай, че искане, което се отнася за комплексно административно обслужване, бъде подадено в РЗИ - Велико Търново, като

инспекцията не е компетентен орган, то тя няма задължение да осигурява служебно информация и доказателствени средства от други административни органи, необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административен акт или предоставя административната услуга.

(3) В случаите по горната алинея задълженията на РЗИ - Велико Търново включват:

1. образуване на производството, при което се проверява наличието на приложенията към заявлението съгласно чл. 20, ал. 3 от настоящите вътрешни правила;
2. изготвяне информацията и доказателствените средства от компетентността на РЗИ - Велико Търново, 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. изпращане на преписката до компетентния орган с информация за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт или на резултата от услугата; Пощенските разходи за изпращане на преписката в тези случаи са за сметка на Регионална здравна инспекция - Велико Търново.

(4) Отговорни за изпълнение на дейностите по горната алинея са служителите, задълженията на които включват изготвянето на исканите информация и доказателствени средства. Те извършват това по начина, по който изготвят и предоставят информацията и доказателствените средства, когато същите са изисани служебно от съответния компетентен орган.

(5) В случаите, когато Регионална здравна инспекция - Велико Търново е компетентен орган по подаденото искане за комплексно административно обслужване, предоставянето на конкретната административна услуга и/или издаването на индивидуалния административен акт се извършва по реда на съответната за услугата процедура, който включва и подробно описание за начина на осигуряване по служебен път на необходимите доказателствени средства. В този случай пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт до заявителя са сметка на заявителя.

(6) Изготвянето на оразците на заявленията и информацията, необходима за комплектоване на преписката е задължение на компетентния за съответната услуга орган.

Чл. 24. (1) Заявяването на комплексна административна услуга в РЗИ - Велико Търново се извършва със заявление по образец (Приложение №3), в което се посочват:

1. наименованието на административната услуга/индивидуалния административен акт и органът, който е компетентен да предостави услугата и/или да издаде административния акт;
2. информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от РЗИ;
3. начинът, по който да бъде получен индивидуалният административен акт.

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

(3) Към заявлението по ал. 1 се прилагат:

1. попълнено заявление за съответната услуга/индивидуален административен акт до компетентния орган по образец, утвърден от органа, предоставящия услугата/индивидуалния административен акт;
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, освен ако плащането не е направено по електронен път.

ГЛАВА ТРЕТА

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИ, ОРГАНИЗАЦИИ И

ОМБУДСМАНА

Раздел I.

Взаимодействие с потребителите

Чл. 25. (1) РЗИ – Велико Търново приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги, съгласно чл.29 от АПК.

(2) Пред РЗИ – Велико Търново потребителите на административни услуги могат да се представляват с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа и от други граждани или организации.

(3) Исканията, внесени устно, съгласно чл.29, ал. 5 от АПК се отразяват в протокол, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, след което се регистрират по реда на чл. 10, ал. 3 от настоящите вътрешни правила.

(4) Формулярът на протокола за устно заявяване на услуга е представен в Приложение №4 към настоящите правила. Той се ползва за услугите, за които в процедурите за предоставянето им не е предвиден протокол за устно

заявяване, конкретизиран в съответствие със специфичните изисквания за услугата, напр. включващ изискуемите документи.

(5) Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на заявлението в РЗИ – Велико Търново.

(6) За заявления, подадени по пощата, определяща за срока за изпълнение е датата на регистрацията в Eventis R7.

(7) Индивидуалният административен акт, издаден от РЗИ – Велико Търново във връзка със заявената услуга, може да бъде получен по един от следните начини, изрично посочен от заявителя:

1. на място в ЦАО;
2. чрез лицензиран пощенски оператор, на посочен от заявителя точен адрес,
 - 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;
 - или с международна препоръчана пощенска пратка - цената за пощенската услуга се предплаща от заявителя и впоследствие се заплаща от РЗИ на лицензирания пощенски оператор при изпращане на пратката;
 - по друг начин, който дава гаранция за доставянето на пратката на заявителя.
3. по електронен път на посочен от заявителя електронен адрес,
4. чрез системата за сигурно електронно връчване.

Чл. 26. РЗИ – Велико Търново изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове. Те са конкретизирани в процедурите за предоставяне на услугите.

Чл. 27. (1) Заплащането на дължимите такси и цени на услугите от потребителите се извършва по Тарифата за таксите, които се събират от органите на държавния здравен контрол и националните центрове по проблемите на общественото здраве по Закона за здравето и Тарифата за таксите, които се събират по Закона за лекарствените продукти в хуманната медицина в последната им валидна редакция.

(2) Таксите/цените могат да бъдат заплатени по следните начини:

1. чрез терминално устройство ПОС в касата на РЗИ (стая 204) с адрес: гр. Велико Търново, ул. „Никола Габровски” №23, ет. 2 и с работно време от 8.30 до 17.00 ч.
2. в брой – на касата на РЗИ (стая 204) на горния адрес и с горното работно време;

3. по банков път:

IBAN BG16UNCR75273140017801, BIC UNCRBGSF

Уникредит БУЛБАНК АД, клон Велико Търново.

(3) За възможните начини на плащане потребителите на административни услуги се информират чрез подходящи съобщения, стикери и указателни табели, които се поставят в ЦАО и в касата. Начините на плащане се включват в процедурите за предоставяне на извършваните от РЗИ административни услуги, публикувани на интернет страницата на инспекцията.

Раздел II.

Управление на качеството

Чл. 28. (1) Административното обслужване в РЗИ - Велико Търново се осъществява при задължително спазване на следните общи стандарти за качество на административното обслужване:

1. Стандарт за единно наименование на ЦАО

Мястото за предоставяне на административни услуги в РЗИ - Велико Търново се обозначава с наименованието „Център за административно обслужване“, което се отразява и във всички указателни табели, процедури за предоставяне на услугите, както и на интернет страницата на инспекцията.

2. Стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и във служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване

Служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, са с осигурени:

а) удобен и лесен достъп;

б) подходящи условия за възрастни хора, бременни жени, хора с увреждания, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца, в това число места за сядане, места за попълване и подаване на заявления/искания, получаване на документи и информация, места за плащане и други, които са съобразени с потребностите на съответните потребители, и са обозначени за тях;

в) достатъчно широки пространства за изчакване на реда с осигурена възможност: за сядане на потребителите на административни услуги, маса за попълване и окомплектоване на заявления/искания;

г) осветление, покриващо всички зони във вътрешните пространства на помещенията, с брой и разположение на осветителните тела, които осигуряват достъпност на обслужването и на информацията във всички помещения;

д) питейна вода чрез поставен диспенсър;

е) възможност за ползване на тоалетна.

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

Поставени са указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване, при спазване на следните изисквания:

- а) указателните табели са поставени на видими места и на подходящо разстояние съобразно предназначението им и местата, които обозначават;
- б) указателните табели за местонахождението на ЦАО са поставени на входа на помещенията;
- в) указателните табели съдържат логото и слогана на държавната администрация.

4. Стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване

На интернет страницата на РЗИ - Велико Търново се поддържа актуална информация за достъпа до сградата със служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, като: адрес, карта с местонахождението, транспортни връзки.

5. Стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка

В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, се осигурява възможност за ползване на безплатен достъп до интернет.

6. Стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване

Всеки служител се идентифицира пред потребителите чрез бадж, който съдържа данни за собствено и фамилно име и длъжността, която заема.

7. Стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори

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

8. Стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите

Обслужването на потребителите се осъществява при спазване на определени правила за комуникация, учтивост и търпение, оказване на приоритетно внимание на потребителите пред друга дейност. В присъствие на потребителите служителите от Центъра за административно обслужване не водят лични разговори и не консумират храни и/или напитки.

9. Стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване

9.1. На интернет страницата на РЗИ - Велико Търново се поддържа секция, която е озаглавена "Административно обслужване", със стандартизирана структура и дизайн, които са определени по реда на чл. 40 от Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни

услуги.

9.2. При предоставяне и обявяване на информацията за административното обслужване се спазват следните правила:

а) предоставяната на място, по телефона и по електронен път информация е идентична по съдържание;

б) информацията се представя по начин, който осигурява улеснено и бързо възприемане при съобразяване със специфичните потребности на отделните категории потребители;

10. Стандарт за поддържане на система "Най-често срещани въпроси и отговори"

На интернет страницата на РЗИ - Велико Търново в секция "Административно обслужване" се поддържа рубрика „Най-често задавани въпроси“, която има за цел да подпомага и насочва потребителите за процеса на обслужване, включвайки често срещани ситуации, препоръки за реакция и др.

11. Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер

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

а) до 5 работни дни, ако запитванията са постъпили по пощата или по електронната поща;

б) веднага, или не по-късно от 20 минути, ако запитванията са устни, постъпили са на място, по телефон или чрез друг осигурен от администрацията онлайн комуникационен канал.

12. Стандарт за време за 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.

13. Стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно 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, в т. ч. за подаване на заявления/искания, предложения, сигнали и жалби, включително когато се изисква плащане, или за получаване на документи, данни и информация, резултати от административното обслужване, в рамките на едно посещение за обслужване:

а) за приемане на едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от две места (Центъра за административно обслужване и каса);

б) за получаване на резултата по едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от едно място (ЦАО).

14. Стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри:

Образците и/или формулярите, които се използват за заявяване на административно обслужване в РЗИ - Велико Търново, са изготвени при спазването на следните правила:

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

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

Чл. 29. (1) Състоянието на административното обслужване се отчита ежегодно в Интегрираната информационна система на държавна администрация (ИИСДА).

(2) Директорът на РЗИ - Велико Търново издава заповед, с която определя:

- отговорните служители, които попълват данните в съответните раздели на ИИСДА;
- отговорен служител, който публикува/утвърждава 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.

(5) Отговорни за изпълнението на задълженията по горната алинея са ръководителите на административни звена в РЗИ в качеството им на оценяващи ръководители.

Раздел III.

Методи за обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите

Чл. 30. (1) Обратната връзка от потребителите в инспекцията се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и други.

(2) РЗИ – Велико Търново създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с потребителите, а именно:

1. анкетни кутии за административното обслужване в сградата на РЗИ Велико Търново;
2. пощенски кутии за сигнали в сградата на РЗИ;
3. възможност за подаване на онлайн анкетна карта от интернет страницата на РЗИ.

(3) 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;

(4) Резултатите от обратната връзка от потребителите се използват и за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване.

(5) Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва два пъти годишно от комисия, назначена със заповед на директора на РЗИ - Велико Търново.

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

(7) 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 в срок до 1 април.

Раздел IV. Взаимодействие с омбудсмана

Чл. 31. Взаимодействието между омбудсмана и администрацията на РЗИ - Велико Търново се осъществява в съответствие със Закона за омбудсмана и Правилника за организацията и дейността на омбудсмана.

Чл. 32. Администрацията на РЗИ - Велико Търново по компетентност съдейства на омбудсмана при извършване на проверки по жалби и сигнали на гражданите или предприети по негова собствена инициатива в сроковете, указани в АПК.

Глава четвърта. КООРДИНАЦИЯ, КОНТРОЛ И САНКЦИИ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I.

Извършване на периодичен анализ за необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови плащания

Чл. 33. (1) РЗИ - Велико Търново осигурява възможност и насърчава използването на картови плащания с цел намаляване на административната тежест при предоставянето на административни услуги.

(2) 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;
3. включване на информацията за възможните начини на плащане, вкл. и чрез ПОС терминал, в процедурите за извършване на административните услуги;
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.

(3) Всяко тримесечие в РЗИ - Велико Търново се извършва периодичен анализ на ефективността от прилагането на картови плащания.

Анализът се изготвя от главния счетоводител и се докладва на директорски съвет. Той включва брой извършени трансакции и информация за получените постъпления.

Раздел II.

Контрол и санкции във връзка с административното обслужване

Чл. 31. (1) Контролът за спазване на задълженията, свързани с административното обслужване в РЗИ - Велико Търново, предвидени в Наредбата за административно обслужване, се осъществява от главния секретар и определени със заповед на директора на РЗИ - Велико Търново длъжностни лица.

(2) При установяване на нарушения, свързани с административното обслужване, извършени от служители на РЗИ - Велико Търново, определените със заповедта по горната алинея длъжностни лица, съставят актове за установяване на административни нарушения на нарушителите по реда на Закона за административните нарушения и наказания.

(3) Наказателните постановления се издават от директора на РЗИ - Велико Търново.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Ръководителите на структурни звена в РЗИ – Велико Търново са длъжни да запознаят подчинените си служители с настоящите вътрешни правила и да следят за спазването им.

§ 2. Контролът по цялостното изпълнение на настоящите вътрешни правила се осъществява от главния секретар на РЗИ – Велико Търново.

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

§ 4. Утвърдените вътрешни правила се въвеждат в действие със заповед № РД-01-59/26.02.2021 г. на директора на РЗИ – Велико Търново.

Съгласувал:

д-р Красимира Петрова, заместник-директор на РЗИ –Велико Търново

Изготвил:

инж. Виолина Енева, главен секретар на РЗИ –Велико Търново

Приложение №1 към чл.10, ал. 4 от Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Регионална здравна инспекция – В. Търново

Регистрационни индекси на заявленията/исканията за предоставяне на административни услуги

РЕГИСТРАЦИОНЕН ИНДЕКС	УСЛУГА
АУ-1350-...../ г. /пореден номер, дата, месец, година/	1350 Изготвяне на здравна оценка на седмичните учебни разписания на ученици
АУ-259-...../ г. /пореден номер, дата, месец, година/	259 Издаване на здравно заключение за съгласуване на проект на общ/подробен устройствен план
АУ-341-...../ г. /пореден номер, дата, месец, година/	341 Предоставяне на специални формуляри на аптеки за поръчка на лекарствени продукти, съдържащи наркотични вещества
АУ-477-...../ г. /пореден номер, дата, месец, година/	477 Издаване на заверен препис или допълнителен екземпляр от документ
АУ-558-...../ г. /пореден номер, дата, месец, година/	558 Издаване на удостоверение за придобита квалификация за изпълнител на дезинфекции, дезинсекции и дератизации
АУ-883-...../ г. /пореден номер, дата, месец, година/	883 Издаване на становище за класифициране на отпадъци
АУ-1338-...../ г. /пореден номер, дата, месец, година/	1338 Издаване на становище по готовността за въвеждане в експлоатация на строеж
АУ-1349-...../ г. /пореден номер, дата, месец, година/	1349 Издаване на удостоверение за регистрация на дрогерия
АУ-1573-...../ г. /пореден номер, дата, месец, година/	1573 Издаване на хигиенно заключение за получаване на разрешение за търговия на дребно с лекарствени продукти в аптека
АУ-1870-...../ г. /пореден номер, дата, месец, година/	1870 Издаване на здравно заключение за съгласуване на инвестиционен проект
АУ-2155-...../ г. /пореден номер, дата, месец, година/	2155 Предоставяне на специални рецептурни бланки на лечебни заведения за предписване на лекарствени продукти, съдържащи наркотични вещества
АУ-2241-...../ г. /пореден номер, дата, месец, година/	2241 Издаване на становище за унищожаване на лекарствени продукти

АУ-1793-...../ г. /пореден номер, дата, месец, година/	1793 Издаване на удостоверение за регистрация на лицата, практикуващи неконвенционални методи за благоприятно въздействие върху индивидуалното здраве
АУ-1088-...../ г. /пореден номер, дата, месец, година/	1088 Заличаване от регистъра на лицата, практикуващи неконвенционални методи за благоприятно въздействие върху индивидуалното здраве
АУ-466-...../ г. /пореден номер, дата, месец, година/	466 Издаване на удостоверение за регистрация на обект за производство на бутилирани натурални минерални, изворни и трапезни води
АУ-258-...../ г. /пореден номер, дата, месец, година/	258 Заличаване на регистрация на обект за производство на бутилирани натурални минерални, изворни и трапезни води
АУ-685-...../ г. /пореден номер, дата, месец, година/	685 Издаване на разрешение за съхранение и продажба на лекарствени продукти от лекари и лекари по дентална медицина
АУ-1336-...../ г. /пореден номер, дата, месец, година/	1336 Прекратяване на разрешение за съхранение и продажба на лекарствени продукти от лекари и лекари по дентална медицина
АУ-1089-...../ г. /пореден номер, дата, месец, година/	1089 Издаване на разрешение за пренасяне на покойници/тленни останки/урна извън страната
АУ-1553-...../ г. /пореден номер, дата, месец, година/	1553 Издаване на разрешение за дейности по разрушаване или отстраняване на азбест и/или азбестосъдържащи материали от сгради, конструкции, предприятия, инсталации или кораби
АУ-882-...../ г. /пореден номер, дата, месец, година/	882 Заличаване от регистъра на обектите с обществено предназначение
АУ-961-...../ г. /пореден номер, дата, месец, година/	961 Издаване на удостоверение за недостатъчност на специалисти по дадена специалност при сключване на договор с РЗОК за осъществяване на специализирана извънболнична помощ
АУ-1795-...../ г. /пореден номер, дата, месец, година/	1795 Издаване на хигиенно заключение за извършване на дейности с опасни отпадъци от хуманната медицина
АУ-1552-...../ г. /пореден номер, дата, месец, год./	1552 Вписване в регистъра на обектите с обществено предназначение
АУ-1660-...../ г. /пореден номер, дата, месец, година/	1660 Издаване на удостоверение за съответствие с основните изисквания, на които трябва да отговарят лечебните заведения за болнична помощ, центровете за психично здраве, центровете за кожно-венерически заболявания, комплексните онкологични центрове, домовете за медико-социални грижи, диализните центрове и тъканните банки.

АУ-1796-...../ г. /пореден номер, дата, месец, година/	1796 Издаване на свидетелство за имунизационно състояние
АУ-1102-...../ г. /пореден номер, дата, месец, година/	1102 Регистрация и заверка на лична здравна книжка
АУ-2961-...../ г. /пореден номер, дата, месец, година/	2961 Издаване на хигиенно заключение за проектна документация
АУ-3041-...../ г. /пореден номер, дата, месец, година/	3041 Издаване на удостоверение за спазване на здравните изисквания и утвърдените медицински стандарти от лечебните заведения за извънболнична помощ и хосписите
АУ-3047-...../ г. /пореден номер, дата, месец, година/	3047 Издаване на становище относно спазването на граничните стойности на показатели за шум

Приложение №2 към чл.14, ал. 1 от Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Регионална здравна инспекция – В. Търново

Регистрационни индекси на документите, издавани от РЗИ -Велико Търново при предоставяне на административни услуги

РЕГИСТРАЦИОНЕН ИНДЕКС	ДОКУМЕНТИ ВЪВ ВРЪЗКА С ДЕЙНОСТИТЕ ПО СПЕЦИФИЧНИТЕ ЗА СТРУКТУРАТА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ
РД-1350-...../ г. /пореден номер, дата, месец, год./	Здравна оценка
РД-259-...../ г. /пореден номер, дата, месец, год./	Здравно заключение
РД-268-...../ г. /пореден номер, дата, месец, год./	Становище за въвеждане в експлоатация
РД-467-...../ г. /пореден номер, дата, месец, год./	Международен сертификат за имунизации
РД-558-...../ г. /пореден номер, дата, месец, год./	Удостоверение за ДДД
РД-686-...../ г. /пореден номер, дата, месец, год./	Сертификат за здравен контрол
РД-883-...../ г. /пореден номер, дата, месец, год./	Становище за класифициране на отпадъци
РД-1338-...../ г. /пореден номер, дата, месец, год./	Становище по готовността за въвеждане на строеж в експлоатация
РД-1349-...../ г. /пореден номер, дата, месец, год./	Удостоверение за регистрация на дрогерия
РД-1573-...../ г. /пореден номер, дата, месец, год./	Хигиенно заключение за получаване на разрешение за търговия на дребно с лекарствени продукти в аптека
РД-1870-...../ г. /пореден номер, дата, месец, год./	Здравно заключение за съгласуване на инвестиционен проект
РД-2241-...../ г. /пореден номер, дата, месец, год./	Заповед за унищожаване на лекарствен продукт
РД-1793-...../ г. /пореден номер, дата, месец, год./	Удостоверение за регистрация на лицата, практикуващи неконвенционални методи
РД-1088-...../ г. /пореден номер, дата, месец, год./	Заповед за заличаване от регистъра на лицата, практикуващи неконвенционални методи
РД-466-...../ г. /пореден номер, дата, месец, год./	Удостоверение за регистрация на обект за производство на бутилирани натурални минерални, изворни и трапезни води

РД-258-...../ г. /пореден номер, дата, месец, год./	Заповед за заличаване на регистрацията на обект за производство на бутилирани натурални минерални, изворни и трапезни води
РД-685-...../ г. /пореден номер, дата, месец, год./	Разрешение за съхранение и продажба на ЛП
РД-1336-...../ г. /пореден номер, дата, месец, год./	Заповед за прекратяване на разрешение за съхранение и продажба на ЛП
РД-1089-...../ г. /пореден номер, дата, месец, година/	Разрешение за пренасяне на покойници/ тленни останки/ урна извън страната
РД-1553-...../ г. /пореден номер, дата, месец, год./	Разрешение за дейности по разрушаване или отстраняване на азбест
РД-882-...../ г. /пореден номер, дата, месец, год./	Заповед за заличаване на обект с обществено значение
РД-961-...../ г. /пореден номер, дата, месец, год./	Удостоверение за недостатъчност на специалисти по дадена специалност при сключване на договор с РЗОК
РД-1795-...../ г. /пореден номер, дата, месец, год./	Хигиенно заключение за извършване на дейности с опасни отпадъци
РД-1660-...../ г. /пореден номер, дата, месец, год./	Удостоверение за съответствие
РД-1796-...../ г. /пореден номер, дата, месец, год./	Свидетелство за имунизационно състояние
РД-2961-...../ г. /пореден номер, дата, месец, год./	Хигиенно заключение за проектна документация
РД-3041-...../ г. /пореден номер, дата, месец, год./	Удостоверение за спазване на здравните изисквания и утвърдените медицински стандарти от лечебно заведение за извънболнична помощ или хоспис
РД-3047-...../ г. /пореден номер, дата, месец, година/	Становище относно спазването на граничните стойности на показатели за шум

Вх.№...../.....

**ДО
ДИРЕКТОРА
НА РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА
ИНСПЕКЦИЯ - ВЕЛИКО ТЪРНОВО**

ЗАЯВЛЕНИЕ

От
постоянен или настоящ адрес: гр./с.,
ул. (ж.к.), тел., факс.....,
електронен адрес

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 звеното за административно обслужване при компетентния орган
- По електронен път на електронен адрес

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:

Гр./с.

Подпис:

(.....)

ПРОТОКОЛ

по чл. 29, ал. 5 от Административнопроцесуалния кодекс

Днес,202.... г., в сградата на Регионална здравна инспекция
Велико Търново на адрес: 5000 Велико Търново, ул. „Никола Габровски“ 23,
кабинет 203 (Звено за административно обслужване) пред

.....
(име, презиме, фамилия на служителя от ЦАО)

на длъжност

в дирекция отдел

се яви,
(име, презиме, фамилия на потребителя на административната услуга)

с адрес,
(адрес на потребителя на административната услуга)

в качеството му на,
(управител, представител на юридическо лице и т.н.)

Заявителят пожела да предостави информация и за:

наличие на персонален профил, регистриран в информационната система за
сигурно електронно връчване

електронен адрес

мобилен или стационарен телефонен номер или факс

Гореупоменатото лице внесе устно искане за извършване на
административна услуга

.....
(наименование и № на административната услуга от Регистъра на услугите)

Приложени бяха следните документи:

.....
.....

Заявителят желае да получи издадения във връзка с административната услуга индивидуален административен акт
(удостоверение, становище, протокол и др.):

- на място (на горния адрес на РЗИ),
- на следния адрес чрез лицензиран пощенски оператор (*разходите за изпращане са за сметка на заявителя на услугата*):
.....
 - 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;
 - или с международна препоръчана пощенска пратка - цената за пощенската услуга се предплаща от заявителя и впоследствие се заплаща от РЗИ на лицензирания пощенски оператор при изпращане на пратката;
 - по друг начин, който дава гаранция за доставянето на пратката на заявителя.
- по електронен път на адрес:
- чрез системата за сигурно електронно връчване

Заявител:
(подпис)

Длъжностно лице от РЗИ:
(подпис)

Разяснителна информация от РЗИ – Велико Търново относно предоставените от заявителя лични данни

Заявителят се уведомява, че във връзка с предоставянето на заявената услуга е необходимо да предостави лични данни, включващи неговите имена и адрес, както и по желание мобилен или стационарен телефонен номер, факс, електронен адрес и информация за наличие на персонален профил, регистриран в информационната система за сигурно електронно връчване. За някои от услугите се предоставят и други лични данни за физическа, икономическа, социална или друга идентичност, налични в приложените документи и/или изискуеми съгласно нормативната регламентация на услугата.

Данните се събират на основание чл. 29 от Административнопроцесуалния кодекс и нормативните документи, регламентиращи предоставянето на услугата.

Те се обработват за целите на кореспонденцията/комуникацията със заявителя и при упражняване на правомощията на Регионална здравна инспекция – Велико Търново. Личните данни могат да бъдат предоставени на трети лица, само ако е предвидено в закон. На база на предоставените лични данни в РЗИ – Велико Търново не се извършва профилиране.

Всички документи, съдържащи лични данни, се съхраняват в досиета, свързани с предоставянето на услугата и/или поддържането на регистри. Обработващите личните данни са служители на РЗИ – Велико Търново, подписали декларации за поверителност и неразглашаване на лични данни, обвързващи ги и след приключване на служебните/ трудовите/ договорните им правоотношения.

Запознат:
(трите имена на заявителя и подпис)