

МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО
НАЦИОНАЛЕН ЦЕНТЪР ПО ЗАРАЗНИ И ПАРАЗИТНИ БОЛЕСТИ

Утвърждавам:

Проф. д-р Ива Христова, дмн

Директор НЦЗПБ

Дата: 25.03.2022 г.

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ В НЦЗПБ**

Запознати:

Име	Длъжност	Дата	Подпис
Таня Гюрова	Юрисконсулт		
Елена Делчева	Главен счетоводител		

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 Националния център по заразни и паразитни болести (НЦЗПБ), наричан „центъра“ и взаимодействието на структурите при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия, 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 администрацията и останалите служители на центъра, 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 НЦЗПБ;

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 услуги, като цялата информация, свързана със същите, 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 НЦЗПБ, кореспондират и взаимно се допълват с Вътрешните правила за документооборота и с Хартата на клиента.

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

Раздел II

Принципи на административното обслужване

Чл. 5. (1) Административното обслужване в НЦЗПБ се осъществява при спазване на принципите:

1. равнопоставено отношение към всички потребители;

2. осигуряване на пълна информация за административните услуги и действията 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 и/или в брой.

(2) Служителите на НЦЗПБ са длъжни да извършват административното обслужване законосъобразно, своевременно (при спазване на сроковете предвидени в Административнопроцесуалния кодекс 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. 6. НЦЗПБ организира дейността си по начин, който осигурява обслужване на потребителите на административни услуги на едно място, лесно за достъп и в едно служебно помещение, което улеснява процеса на обмен на необходимата информация свързана с предоставянето на услугите.

Чл. 7. (1) Административното обслужване се осъществяват от Център за административно обслужване (ЦАО), като длъжностните характеристики на служителите от ЦАО включват обвързани компетентности и задължения във връзка с административното обслужване.

Чл. 8. (1) Работното време на структурата за административно обслужване е от понеделник до петък от 8.00 до 16.00 часа без прекъсване.

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

(3) В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги след 16.00 часа, работата на ЦАО продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от 30 минути след обявеното работно време.

(4). Поставени са указателни табели за местонахождението на ЦАО в НЦЗПБ и указателни табели за предоставяне на информация на потребителите в служебното помещение, в което се осъществява административното обслужване.

(5). Предвид техническата невъзможност за осигуряване на удобен и лесен достъп за хора с увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в предвижването, родители или придружители на малки деца с детски колички до и в ЦАО се осъществява с служебния асансиор, който се намира в двора на НЦЗПБ

(6). В служебното помещение, където се осъществява административно обслужване, са осигурени столове за сядане за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

Чл. 9. Длъжностните характеристики на служителите от звеното за административно обслужване включват обвързани компетентности и задължения във връзка с административното обслужване.

Чл. 10. (1) Всички постъпили заявления за извършване на административни услуги, предоставяни от НЦЗПБ, жалби и протести, както и предложения и сигнали се подават чрез ЦАО.

(2) Действията по ал.1, се извършват съобразно с действащите Вътрешни правила и нормативни актове.

(3) Заявленията/исканията, сигналите и предложенията, жалбите по повод осъществяване на административно обслужване 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. 11. Звеното за административно обслужване чрез ЦАО изпълнява следните функции:

1. предоставя информация на потребителите за 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 съответния отдел, компетентен по поставения въпрос;

3. Разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по предварително установен ред;

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

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

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

7. осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административно обслужване;

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

9. осъществява контакт с приемните за предложения и сигнали, когато са създадени такива, както и 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;

Чл. 12 Служителите от звеното за административно обслужване могат да изискват 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. 13 Изисквания към служителите в звеното за административно обслужване:

1. умения да контактуват с потребителите и стремеж към постоянно развитие на тези умения - лични качества, психологични нагласи, техники на общуване;

2. постоянно усъвършенстване на основните компетенции за работа с потребители - спазване и прилагане на вътрешните принципи и стандарти за качествено и ефективно обслужване, основани на равнопоставеност, законност, достъпност, експедитивност, откритост, любезност, безпристрастност, честност, съпричастност и конфиденциалност;

3. познаване и спазването на основните нормативни актове и вътрешно-административните документи, свързани с организацията на работа и деловодната дейност, което е важен елемент в работата и задължение на служителите в звеното за административно обслужване;

4. умения за мобилност и взаимозаменяемост, с цел създаване на условия за непрекъсваемост на процеса по административно обслужване;

5. професионализъм, като не проявяват субективно отношение и спазват принципите на равнопоставеност.

Раздел II

Основни изисквания към ръководителите и служителите във връзка с административното обслужване

Чл. 14. (1) За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите от звеното за административно обслужване, ръководителите и служителите в структурните звена на НЦЗПБ се задължават:

1. да подават в седемдневен срок всички промени за актуализация на информационния масив на административния секретар, респективно на ИТ специалистите на НЦЗПБ за организиране на процеса по обслужване, за актуализиране на информационните материали и публикуване на интернет страницата на центъра;

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

(2) Служителите, определени със заповед за изпълнение на административната услуга са длъжни:

1. да обработват получените документи своевременно, 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 вътрешните правила на центъра.

3. да организират изпращането на документи с точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя/наименование на учреждението) 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 подчинените им служители и да създадат организация по актуализация на документите и информационните материали.

Раздел III

Служебно начало

Чл. 15. При осъществяване на административно обслужване, НЦЗПБ служебно осигурява всички издавани от него документи, необходими при

предоставянето на определени административни услуги.

Чл. 16. НЦЗПБ осигурява по служебен път документи, необходими на потребителя на административната услуга от други администрации, освен в случаите на обективна невъзможност.

Чл. 17. (1) При осъществяване на административно обслужване в НЦЗПБ служителите спазват принципа на служебното начало, като изискват информация от структурните си звена и осигуряват необходимото съгласуване.

(2) Когато в изпълнение на административната услуга са ангажирани две или повече структурни звена в НЦЗПБ, заявителят подава едно искане в ЦАО. Служителите от ЦАО организират изпълнението на услугата по служебен ред, съгл. чл. 36 от АПК.

(3) 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, във връзка с административното обслужване, са в съответствие с в дял втори на АПК.

(4) Взаимодействието на структурите при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия, са описани във Вътрешните правила.

Раздел IV

Комплексно административно обслужване

Чл. 18. (1) НЦЗПБ извършва комплексно административно обслужване и осигурява по служебен път документи, които са необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, при техническа възможност за това и със съдействието на съответните институции и организации, когато това не противоречи на законодателството в Република България.

(2) 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 извършването на определена услуга. Непосредствена отговорност за изпълнение на междуведомственото обслужване носи служителя, до когото е резолирана преписката.

Чл. 19. (1) Исканията/заявления за предоставянето на комплексна административна услуга осъществявана от НЦЗПБ и приложенията към тях, могат да се подават на място чрез ЦАО, по електронен път или 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. Исканията/заявления могат да бъдат подадени и до всеки административен орган, участващ в комплексно административно обслужване.

(2) При подаване на заявление, компетентния орган - НЦЗПБ, чрез отговорните служители:

1. не изисква предоставяне на информация или документи, които са налични при тях или при друг орган, а ги осигуряват служебно за нуждите на съответното производство;

2. осигуряват по служебен път доказателствата и доказателствените средства

от други административни органи, лица, които осъществяват публични функции и организации, предоставящи обществени услуги, които са необходими за извършване на административната услуга на заявителя;

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

4. издава или отказва издаването на административния акт с мотивирано решение, което изпраща на заявителя по начина съгласно чл. 20, ал. 1, т. 3 от настоящите правила;

5. изготвя образци на заявления/искания, в които заявителят може да посочи предпочитания начин на получаване на издадения индивидуален административен акт, съгласно чл. 20, ал. 1, т. 3 от настоящите правила.

(3) Пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт до заявителя са за негова сметка.

Чл. 20. (1) Заявяването на комплексна административна услуга пред административния орган, който участва в комплексно административно обслужване, се извършва със заявление по образец (приложение № 2), 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 НЦЗПБ;

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

(2) При подаване на заявлението по ал. 1 заявителят заплаща на НЦЗПБ съответната такса, ако такава се изисква за осъществяване на административната услуга.

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

1. попълнено заявление за съответната услуга до НЦЗПБ по утвърден образец;

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

3. документ за платена такса, ако такава се изисква, освен ако плащането не е направено по електронен път.

(4) По искане на административния орган, НЦЗПБ му предоставя образец на заявление за конкретната административна услуга в обем, необходим и достатъчен за изпълнение на дейностите по подготовка и окомплектоване на преписката.

(5) Сроктът за произнасяне от компетентния орган започва да тече от датата на получаване на преписката от административния орган, който участва в производството.

(6) Административният орган, участник в комплексното административно обслужване:

1. образува производство, като изготвя информацията и доказателствените средства от неговата компетентност, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган НЦЗПБ, в сроковете за извършване на заявената административна услуга;

2. Изпраща преписката до НЦЗПБ, като я информира за посочения от заявителя, начин за получаване на индивидуалния административен акт, като пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на административния

орган по чл. 19, ал. 2 от настоящите правила.

Раздел V

Информация за услугите

Чл. 21 (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. София, бул. "Янко Сакъзов № 26;
2. На интернет страницата на адрес: www.ncipd@ncipd.org;
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 абревиатури, съкращения и препратки.

(2) На информационното табло и на интернет страницата си, НЦЗПБ информира потребителите на административни услуги за възможностите за плащане на административните услуги, когато това е необходимо.

Чл. 22. (1) На интернет страницата на НЦЗПБ и на информационното табло, се осигурява информация за потребителите на административните услуги относно:

1. Наименование на административната услуга и уникален идентификатор съгласно Регистъра на услугите.
2. Правно основание за предоставянето на административната услуга/издаването на индивидуалния административен акт.
3. Орган, който предоставя административната услуга/издава индивидуалния административен акт.
4. Информация за ЦАО, адрес, електронен адрес, телефон за връзка, работно време.
5. Процедура по предоставяне на административната услуга/издаване на индивидуалния административен акт, изисквания и необходими документи.
6. Образци на формуляри, които са свързани с предоставянето на административна услуга/издаването на индивидуалния административен акт.
7. Начини на заявяване на услугата.
8. Информация за предоставяне на услугата по електронен път:
9. Срок на действие на документа/индивидуалния административен акт.
10. Такси за предоставяне на услугата, включително при предоставяне по електронен път, основание за тяхното определяне и начини на плащане.
11. Ред, включително срокове за обжалване на действията на органа по предоставянето на услугата и органът, пред който се обжалва индивидуалният административен акт;
12. Електронен адрес за предложения във връзка с услугата и облекчаване на режима.
13. Начини на получаване на резултата от услугата.

(2) Информацията по ал. 1 се подготвя от съответния ръководител отдел и се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпването на всяка промяна в обстоятелствата.

(3) Определеният със заповед на директора на НЦЗПБ ръководител на ЦАО,

заявява за вписване по електронен път чрез ИИСДА в Регистъра на услугите, предоставяните от НЦЗПБ административни услуги, настъпилите промени в тях или заличаването им, при спазване сроковете в Наредбата за административния регистър.

Чл. 23. (1) Административното обслужване се извършва в съответствие с дейностите и функциите на центъра, регламентирани в нормативни актове.

(2) Административната услуга се извършва в законоустановения срок от съответното звено на НЦЗПБ, към което е насочено заявлението.

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

(4) При поискване служителите, осъществяващи административно обслужване, дават информация на гражданите за движението на преписките.

(5) Административното обслужване завършва с изготвяне на искания индивидуален административен акт или с мотивиран отказ за издаването му, който в указания срок се съобщава и предоставя на заявителя.

(6) Работата с предложения и сигнали в НЦЗПБ се извършва в съответствие с разпоредбите на Глава VIII, дял втори от АПК, законите и подзаконовни нормативни актове, и вътрешно административните актове, свързани с предложенията и сигналите.

Чл. 24. Разглеждането на постъпилите заявления се извършва съгласно сроковете, определени в АПК. Удължаването на срока е допустимо само в предвидените от закона случаи.

Чл. 25. Заплащането на административните услуги се извършва:

1. по банков път, по обявената банкова сметка на НЦЗПБ;
2. в брой на касата на НЦЗПБ;

Раздел VI

Предоставяне на административни услуги в Центъра за административно обслужване

Чл. 26. (1) Предоставянето на административна услуга в НЦЗПБ се извършва след подаването на заявление/искане от потребителя на услугата в Центъра за административно обслужване на НЦЗПБ на адрес: гр. София, бул. "Янко Сакъзов" № 26

(2) 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 или чрез лицензиран пощенски оператор.

(3) В случаите когато заявителят на административна услуга желае да подаде искането устно, служител от звеното за административно обслужване изготвя протокол за устно заявена административна услуга по утвърден образец (приложение № 1), който се подписва от него и от заявителя. Протоколът се регистрира в деловодната система и входящият му номер се предоставя на заявителя.

(4) Протоколът за устно заявена административна услуга съдържа информация, съгласно реквизитите на бланката за съответната административна услуга.

(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:

- По банков път – БНБ-ЦУ; IBAN: BG91BNBG96613100150901; BIC: BNBGBGSD

- Каса ет. 1, бул. „Янко Сакъзов №26

(7) С искането заявителят изрично посочва начина на получаване на документа (индивидуалният административен акт) - на място, където е заявен, на посочения от заявителя точен адрес, в случай, че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, в случай че не противоречи на закона.

(8) При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор индивидуалният административен акт се изпраща:

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

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

3. По друг начин, който дава гаранция за доставянето на пратката на заявителя.

Чл. 27. (1) При приемане на заявление за извършване на административна услуга служителят от звеното за административно обслужване:

1. Предоставя на гражданите необходимите за попълване формуляри в зависимост от исканата услуга и дава указания за попълването им, ако това се налага.

2. Проверява дали към заявлението са приложени всички документи, описани в него, които се изискват за извършването на съответната административна услуга

3. Ако документацията е непълна, служителят е длъжен да предостави възможност на заявителя за избор – да подаде документите както ги е представил или да ги окомплектова и внесе по-късно.

(2) Постъпващи документи са тези:

1. Получени чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: гр. София, бул. “Янко Сакъзов“ №26 в оригинал;

2. Получени по електронен път на електронната поща на НЦЗПБ: ncipd@ncipd.org;

3. Подадени „на ръка“ лично в ЦАО.

Чл. 28. (1) В Центъра за административно обслужване е внедрена автоматизирана информационна система (АИС) Eventis R7 с активирана функция за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

(2) Всички постъпващи документи в НЦЗПБ се регистрират в АИС

посредством регистрационни индекси, утвърдени със заповед на министъра на здравеопазването, по реда на Вътрешните правила за документооборота в НЦЗПБ. При регистрацията се извършва проверка за наличието на посочените в тях материали и се образува служебна преписка.

(3) Насочването на служебните преписки се извършва по електронен път в средата на АИС

(4) **Чл. 29. (1)** След издаване на искания документ от компетентния орган, той се предава на служителя от звеното за административно обслужване.

(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 ЦАО го изпраща незабавно след като го е получил.

Чл. 30. (1) Готовите документи се получават от ЦАО по начина, посочен от заявителя съгласно чл. 26, ал. 7 от настоящите правила.

(2) Протоколите с резултати от извършените изпитвания и изследвания се получават в съответния отдел.

ГЛАВА ТРЕТА

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИ И ОРГАНИЗАЦИИ

Раздел 1 Управление на качеството

Чл. 31. (1) Административното обслужване в НЦЗПБ се осъществява при спазване на общи задължителни стандарти за качество на административното обслужване, а именно:

1. Мястото за предоставяне на административни услуги в НЦЗПБ е обозначено с наименованието „Център за административно обслужване“, което е отразено и във всички указателни табели, както и на интернет страницата на центъра;

2. Служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване в НЦЗПБ, имат 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) Възможност за ползване на тоалетна.

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

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

5. Начин на предоставяне на информацията относно административното обслужване:

5.1. На интернет страницата на НЦЗПБ 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.

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

а) До 14 работни дни, ако запитванията са постъпили по пощата или по електронната поща;

б) В рамките на 30 минути, ако запитванията са устни, постъпили са на място, по телефон или чрез друг осигурен от администрацията онлайн комуникационен канал.

11. При посещение на потребителя на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване в НЦЗПБ, с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване времето за изчакване е от 30 минути до 1 час.

12. Образците и/или формулярите, които се използват за заявяване на административно обслужване в НЦЗПБ, 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;

(2) НЦЗПБ използва автоматизирана деловодна информационна система с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за осъществяване на административното обслужване

Чл. 32. (1) Директорът на НЦЗПБ утвърждава Харта на клиента, която се публикува на интернет страницата, в брошури, други печатни материали и се обявява и по друг подходящ начин.

(2) Хартата на клиента включва:

1. Стандарти за качество на административното обслужване;

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

(3) Хартата на клиента се разработва при спазване на правила и насоки, които са регламентирани в ръководство, одобрено с акт на Министерския съвет.

Чл. 33. (1) Състоянието на административното обслужване се отчита ежегодно в Интегрираната информационна система на държавна администрация (ИИСДА).

(2) Директорът на НЦЗПБ издава заповед, с която определя отговорните служители, които попълват, подават и обобщават информацията за 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

Раздел II

Изследване удовлетвореността на потребителите

Чл. 34. (1) Обратната връзка от потребителите в инспекцията се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и други.

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

1. Извършване на анкетни проучвания;
2. Провеждане на консултации със служителите;
3. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;

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

(4) Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва един път годишно. Получената информация се докладва и анализира от Отговорника за ЦАО на директорски съвет.

(5) В резултат на получената и анализирана информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

Раздел III

Организация на дейността по постъпилите в НЦЗПБ жалби, сигнали и предложения

Чл. 35. (1) Предложенията и сигналите могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично, по телефона или по електронен път по смисъла на Закона за електронните съобщения

(2) 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) 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.

(5) Директорът на центъра 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 НЦЗПБ.

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

(7) Предложения и сигнали, подадени до НЦЗПБ, които не са от нейната компетентност, се препращат в 14 (четирнадсет) 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.

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

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

(10) 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.

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

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

Раздел IV

Контрол и санкции във връзка с административното обслужване

Чл. 36. (1) Контролът за спазване на задълженията, свързани с административното обслужване в НЦЗПБ, предвидени в Наредбата за административно обслужване, се осъществява от длъжностни лица, определени със заповед на директора на НЦЗПБ.

(2) При установяване на нарушения, свързани с административното обслужване, извършени от служители на НЦЗПБ, определените със заповедта длъжностни лица, съставят актове за установяване на административни нарушения на нарушителите по реда на ЗАНН.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. „Потребител на административна услуга“ е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административно обслужване чрез заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт, сигнали, предложения, жалби и други и/или които осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

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

§ 3. „Стандарт на административното обслужване“ е утвърдено изискване за административното обслужване по различни показатели (времеви, качествени, количествени), което администрацията на НЦЗПБ се ангажира да спазва.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

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

§.2. Вътрешните правила влизат в сила от 01.04.2022 г.

§.3. Указания по прилагането на вътрешните правила дава юрисконсултът.

§.4. Служителите в НЦЗПБ са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.



МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО
НАЦИОНАЛЕН ЦЕНТЪР ПО ЗАРАЗНИ И
ПАРАЗИТНИ БОЛЕСТИ

гр. София, бул. "Янко Сакъзов" № 26

ДИРЕКТОР: тел.: 029442875; Факс 029442875

E-mail: ncipd@ncipd.org; **web site:** <http://www.ncipd.org>

ПРОТОКОЛ

Днес служителят
на длъжност
.....

(наименование на звеното)

На основание чл. 29, ал. 5 от АПК състави този протокол в уверение на това, че заявителят

с постоянен или настоящ адрес: гр./с.....,
ул. (ж.к.), тел., факс,
електронен адрес.....,
устно заяви искане за:.....

Заявителят прилага следните документи:

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

Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:,
като декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването му
за вътрешни пощенски пратки, и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни
цели. Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- като вътрешна куриерска пратка
- като международна препоръчана пощенска пратка
- Лично от ЦАО
- По електронен път на електронен адрес.

Длъжностно лице:
(подпис)

Заявител:
(подпис)

ДО

ДИРЕКТОРА НА
НЦЗПБ

Приложение №2 към чл. 20, ал. 1

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:

o 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:

- o като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- o като вътрешна куриерска пратка
- o като международна препоръчана пощенска пратка
- o Лично от центъра за административно обслужване при компетентния орган
- o По електронен път на електронен адрес

Приложени документи:

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

Дата:

Гр.

Подпис:

(.....).

