РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на здравеопазването
Регионална здравна инспекция – Стара Загора

Утвърдил: …./П/….
Д-Р СТЕФКА СТОЕВА,
Главен секретар РЗИ- Стара Загора

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ
НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
В РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ - СТАРА ЗАГОРА

2025 г.
Стара Загора

ГЛАВА ПЪРВА
ОБШИ ПОЛОЖЕНИЯ

РАЗДЕЛ I
ПРЕДМЕТ, ОБХВАТ И ДЕЙСТВИЕ

Чл. 1. С настоящите правила се регулира взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване в Регионална здравна инспекция – Стара Загора и последователността на извършваните от и в тях действия.

Чл. 2. Целта на настоящите правила е осигуряване на качествено административно обслужване при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс /АПК/, Наредбата за административното обслужване, Хартата на клиента и Етичния кодекс на служителите в РЗИ – Стара Загора.

Чл. 3. (1) ..Административно обслужване" е всяка дейност по предоставяне на административни услуги от структурите на администрацията и от организации, предоставящи обществени услуги.
(2) „Комплексно административно обслужване" е това обслужване, при което административната услуга се извършва от административни органи, от лица, осъществяващи публични функции, или от организации, предоставящи обществени услуги, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от извършващия административната услуга първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.
(3) „Административна услуга" е:
1. издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение.
2. издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения.
3. извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице.
4. консултациите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административноправен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга.
5. експертизите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията на държавен орган или от овластена организация.

РАЗДЕЛ II
ПРИНЦИПИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РЗИ – СТАРА ЗАГОРА

Чл. 4. (1) Административното обслужване на физически и юридически лица е организирано при спазване на принципите, установени в Наредбата за административно обслужване, както следва:
1. равнопоставено отношение към всички потребители;
2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
3. създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;

4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
5. периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;
6. осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги и за осъществяване на административно обслужване;
7. служебно събиране на информация и доказателствени средства:
8. осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой, както и на установените принципите в Закона за администрацията. Административно процесуалния кодекс (АПК).
(2) РЗИ – Стара Загора извършва административно обслужване като прилага и:
1. различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях.
2. любезно и отзивчиво отношение.
3. равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване.
4. координираност и взаимодействие с всички страни.
5. надеждна обратна връзка.
6. изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила.
7. качество на предоставяните услуги.
8. възможност за различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

Чл. 5. Служителите, които предоставят услуги на гражданите и юридическите лица в РЗИ – Стара Загора:
1. се отнасят към всички клиенти равнопоставено, като ги обслужват любезно на достъпен и разбираем език.
2. осигуряват необходимата информация, като отговарят на запитвания и при необходимост насочват въпросите за разрешаване от компетентния орган.
3. подпомагат клиентите като разясняват изискванията, отговарят на запитвания и поддържат обратна връзка с тях.
4. работят съвместно със служителите от други отдели, други администрации и центрове за комплексно административно обслужване, когато е необходимо, като предоставят комплексни и качествени услуги на клиентите.
5. осъществяват директния контакт с клиентите и като „лице" на администрацията носят отговорност за ефективната комуникация с потребителите на административни услуги.
6. спазват стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване, включително по телефона.

Чл. 6. (1) Състоянието на административното обслужване се отчита веднъж годишно чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА), която поддържа раздела „Годишен отчет“.
(2) Директорът на РЗИ – Стара Загора определя със заповед отговорните служители, които подават и обобщават информацията и попълват и публикуват данните в ИИСДА, в съответствие с изискванията на Наредбата за административното обслужване.
(3) Служителите по ал.2 отговарят за достоверността на въведената информация и за спазване на сроковете за попълване на отчетите в ИИСДА.

ГЛАВА ВТОРА
ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

РАЗДЕЛ I
ЦЕНТЪР ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 7. (1) РЗИ – Стара Загора предоставя административно обслужване на гражданите/потребителите на едно място в едно служебно помещение, лесно за намиране и достъп.
(2) Дейността по административното обслужване на потребителите на административни услуги в РЗИ – Стара Загора се осъществява от функционално обособена структура - център за административно обслужване (ЦАО), намиращо се на първия етаж на сградата на инспекцията. Осигурен е достъп до ЦАО и възможност за комуникация с ЦАО в рамките на обявеното работно време на ел. адрес rzisz@rzisz.org и телефон 042/602472
(3) Осигурен е свободен и лесен достъп за хора с увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, бременни жени, родители или придружители на малки деца с детски колички до и в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване, чрез използването на рампа. Осигурени са места за сядане и подходящи условия.
(4) Центъра за административно обслужване (ЦАО) е осигурен с указателни табели и подробно разписани правила, процедури и образци за предоставяне на административното обслужване, с цел предоставяне на информация на потребителите, която е ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна.
(5) В определено със заповед на директора на РЗИ – Стара Загора помещение е осигурена възможност за преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т. 1 от Закона за достъп до обществена информация.
(6) Информацията относно всяка една от административните услуги се предоставя на място в ЦАО.

Чл.8. (1) Информацията за предоставяните от РЗИ – Стара Загора административни услуги може да бъде получена и се предоставя:
1. в центъра за административно обслужване (ЦАО), намиращ се в гр. Стара Загора, ул. „Стефан Караджа“ №10
2. на телефон – 042/602472
3. на интернет адрес: https://rzi-starazagora.egov.bg
4. в Административен регистър - https://iisda.government.bg/adm_services/services/from_special_territorial_administrations?search=1&subSectionId=177
5. на Портала за достъп до електронни административни услуги https://egov.bg/wps/portal/egov/dostavchitsi%20na%20uslugi/spetsializirani%20teritorialni%20administratsii/regionalna%20zdravna%20inspektsia/uslugi/teritorialna%20administratsia?staId=1321

(2) Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение:
1. центъра за административно обслужване (ЦАО), намиращ се в гр. Стара Загора, ул. „Стефан Караджа“ №10.
2. интернет адрес: https://rzi-starazagora.egov.bg
3. Административен регистър - https://iisda.government.bg/adm_services/services/from_special_territorial_administrations?search=1&subSectionId=177

4. на Портала за достъп до електронни административни услуги https://egov.bg/wps/portal/egov/dostavchitsi%20na%20uslugi/spetsializirani%20teritorialni%20administratsii/regionalna%20zdravna%20inspektsia/uslugi/teritorialna%20administratsia?staId=1321

Чл. 9. (1) Центъра за административно обслужване (ЦАО) е част от общата администрация на РЗИ – Стара Загора и е под прякото ръководство на Директор на дирекция АПФСО.
(2) Функциите му се осъществяват от служители от общата администрация, чиято длъжностна характеристика включва компетентности и задължения във връзка с административното обслужване.

Чл. 10. (1) Структурата за административно обслужване на РЗИ – Стара Загора включва:
- фронт-офис - център за административно обслужване (ЦАО), чрез който потребителите на административни услуги контактуват с администрацията на РЗИ –Стара Загора.
- бек-офис, включващ служители от специализираната администрация на РЗИ – Стара Загора, които при необходимост осигуряват консултации и са компетентни относно извършването на услугата (*Приложение№3)*.

(2) Задълженията на служителите, осигуряващи дейността в центъра за административно обслужване (ЦАО), за действията по конкретните видове административни услуги са определени в утвърдените от Директора на РЗИ „Процедури за извършване на административни услуги" .
(3) Задължения на служителите от центъра за административно обслужване (ЦАО) са да:
1. предоставят информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език.
2. отговарят на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос.
3. разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по предварително установен ред.
4. приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения. Заявленията/исканията, сигналите, предложенията, жалбите и протестите 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.
5. приемат заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация.
6. проверяват пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване по предварително изготвен контролен списък.
7. предоставят информация за хода на работата по преписката.
8. осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административно обслужване.
9. предоставят исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване.
10. осъществяват 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.
11. носят служебен бадж, да се представят с името и длъжността си, а при телефонни обаждания - да съобщава и названието на администрацията.
12. насърчават потребителите на административни услуги да изразяват мнения и препоръки

относно качеството на предоставяните услуги.
13. спазват задължителните нормативни и вътрешни стандарти на обслужване.
14. насърчават потребителите за използване според възможностите им на различни комуникационни канали - посещение на място, поща и електронна поща, телефон и др.
15. разясняват начина на плащане на заявената административна услуга, като насърчават плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС.
16. изготвят периодични справки, отчети и анализи за извършените административни услуги.
17. изпълняват 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.
(4) Комуникацията с потребителите при осъществяване на функциите на ЦАО при предоставянето на информация за административно обслужване и при осъществяването на административно обслужване се извършва писмено, включително по електронен път и устно, включително по телефон.

Чл. 11. Служителите от центъра за административно обслужване (ЦАО) могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите звена в РЗИ – Стара Загора, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

Чл. 12. (1) При изпълнение на служебните си задължения всеки служител в РЗИ - Стара Загора носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността и структурното звено, към което принадлежи.
(2) Служителите в РЗИ – Стара Загора се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори.

Чл. 13. (1) Работното време на центъра за административно обслужване (ЦАО) за работа с граждани/потребители е от 8.30 ч. до 17.00 ч., без прекъсване. Служителите ползват задължителната си дневна почивка съответно от 12.00 ч. до 12.30 ч. и от 12.30 ч. до 13.00 ч., по изготвен ежемесечен график, утвърден от главния секретар, съгласно заповед на Директора на РЗИ, като задължително осигуряват непрекъснатост на административното обслужване на ЦАО.
(2) В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на центъра продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа, след обявеното работно време.

РАЗДЕЛ II
СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл. 14. (1) РЗИ – Стара Загора осигурява всички издавани документи, необходими за осъществяваното от Инспекцията административно обслужване.
(2) РЗИ – Стара Загора осигурява 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.
(3) Когато закон предвижда. РЗИ – Стара Загора е длъжна служебно да събира информация, документи и данни от други администрации, административни и/или съдебни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги.
(4) Искане, което се отнася за комплексно административно обслужване, може да бъде подадено

до РЗИ - Стара Загора и до всеки административен орган, който участва в него.
(5) Заявяването до РЗИ - Стара Загора, когато участва в комплексно административно обслужване, се извършва със заявление. В заявлението 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 РЗИ - Стара Загора.
3. начинът, по който да бъде получен индивидуалният административен акт.
(6) При подаване на заявлението заявителят заплаща на РЗИ - Стара Загора съответната такса, ако такава се изисква за осигуряване на информацията и доказателствените средства.
(7) Към заявлението до РЗИ - Стара Загора се прилагат:
1. попълнено заявление за съответната услуга/индивидуален административен акт до компетентния орган по 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.
(8) Срокът за произнасяне от компетентния орган започва да тече от датата на получаване на преписката от административния орган, който участва в производството.
(9) Комплексното обслужване се осъществява чрез координация на отговорностите и задълженията на служителите от ЦАО и служителите от съответният структурен център, отговорни за изпълнение на съответната услуга. Непосредствена отговорност за изпълнение на междуведомственото обслужване носи служителя, до когото е резолирана преписката;
(10) Когато РЗИ - Стара Загора е компетентният орган да издаде съответния административен акт в процеса на комплексното административно обслужване, служителите не могат да изискват предоставяне на информация или документи, които са налични при тях или при друг орган, а ги осигуряват служебно за нуждите на съответното производство.

РАЗДЕЛ III

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ АДМИНИСТРАТИВНИТЕ ОРГАНИ ПРИ КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 15. (1) Искане, което се отнася за комплексно административно обслужване, може да бъде подадено до компетентния орган и до всеки административен орган, който участва в него.
(2) Подаването на заявление за комплексно административно обслужване до компетентния орган се извършва по реда на АПК.
(3) Компетентният орган:
1. не изисква предоставяне на информация или документи, които са налични при него, а ги осигурява служебно за нуждите на съответното производство;
2. осигурява по служебен път доказателствата и доказателствените средства от други административни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги, които са необходими за издаване на индивидуалния административен акт или за извършване на административната услуга на заявителя;
3. уведомява заявителя за отстраняване на недостатъците в заявлението по реда на чл. 30 АПК;
4. издава или отказва издаването на административния акт с мотивирано решение, което изпраща на заявителя;
5. изготвя образци на заявления/искания, в които заявителят може да посочи предпочитания начин на получаване на издадения индивидуален административен акт.

(4) Пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт от компетентния орган до заявителя са за сметка на заявителя.

Чл. 16. (1) Заявяването на услугата пред административен орган, който участва в комплексно административно обслужване, се извършва със заявление съгласно примерен образец (*Приложение № 2*).
(2) В заявлението се посочват:
- наименованието на административната услуга/индивидуалния административен акт и органът, който е компетентен да предостави услугата и/или да издаде административния акт;
- информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от органа по ал. 1;
- начинът, по който да бъде получен индивидуалният административен акт.
(3) Към заявлението по ал. 1 се прилагат:
1. попълнено заявление за съответната услуга/индивидуален административен акт до компетентния орган 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) При подаване на заявлението заявителят заплаща на органа по ал. 1 съответната такса, ако такава се изисква за осигуряване на информацията и доказателствените средства.
(5) Срокът за произнасяне от компетентния орган започва да тече от датата на получаване на преписката от административния орган, който участва в производството.

Чл. 17. Административният орган по чл.15, ал.3:
1. образува производството, като проверява наличието на приложенията към заявлението;
2. изготвя информацията и доказателствените средства от неговата компетентност, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган в сроковете за издаване на индивидуалния административен акт и/или за извършване на заявената административна услуга;
3. изпраща преписката до компетентния орган, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт или на резултата от услугата;

Чл. 18. Когато искане за комплексно административно обслужване се извършва по електронен път, услугата се заявява пред административния орган по чл. 16 (1) по реда, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

РАЗДЕЛ IV

ИНФОРМАЦИЯ ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ. ИНФОРМАЦИЯ ЗА УСЛУГИТЕ

Чл. 19. (1) РЗИ – Стара Загора осигурява информация за осъществяваното административно обслужване, включително за реда и организацията, по които обслужването се осъществява и съдейства на потребителите съгласно чл. 28 от Административнопроцесуалния кодекс /АПК/.
(2) При упражняване на своите правомощия РЗИ – Стара Загора:
1. осигурява общодостъпна, точна, систематизирана и разбираема информация;
2. осигурява достъп до формулярите и оказват съдействие за попълването им;

3. предоставя пълна информация за сроковете, приложими в производството, и за дължимите такси;
4. дейността е организирана да обслужва заинтересованите граждани и организации на едно място в едно служебно помещение - в Центъра за административно обслужване.
5. осигурено е подходящо за гражданите и организациите работно време.
(3) РЗИ - Стара Загора предоставя информацията чрез:
1. официално информационно табло за обявления, намиращо се на първия етаж на сградата
2. брошури, разяснения от длъжностните лица в Центъра за административно обслужване
3. по електронен път чрез официалния сайт на инспекцията в Интернет на адрес: https://rzi-starazagora.egov.bg
- рубрика „Административно обслужване", съдържаща описание на процедурите по предоставяне на административни услуги, образци и формуляри, както и достъп до предоставяните електронни административни услуги;
- рубрика „Нормативни актове“, съдържаща нормативните документи, на основание на които се извършват административните услуги.

(2) Образци на заявления за предоставяне на административни услуги могат да бъдат получени:
- в ЦАО в сградата на РЗИ;
- от сайт на инспекцията на адрес: https://rzi-starazagora.egov.bg, рубрика „Административно обслужване", подрубрика „Процедури по предоставяне на административни услуги, образци и формуляри“
- от сайта на Административния регистър:
https://iisda.government.bg/adm_services/services/from_special_territorial_administrations?search=1&subSectionId=177

Чл. 20. (1) РЗИ – Стара Загора осигурява задължителната информация, съгласно изискванията на Наредбата за Административния регистър, за всяка една от предоставяните услуги.
(2) Информацията по ал. 1 се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.
(3) Административната услуга се извършва в законоустановения срок от съответната дирекция, към която е насочено заявлението.
(4) Когато исканата административна услуга не е от компетентността на РЗИ – Стара Загора, заявлението и приложените към него документи се препращат на компетентния орган, като за това се уведомява заявителя.
(5) Информацията върху указателните табели в РЗИ – Стара Загора и върху отличителните знаци на служителите се представя както на български, така и на английски език.
(6) РЗИ – Стара Загора посочва в информацията по ал. 1 възможността за извършване на картови плащания. Потребителите на административни услуги се информират и с поставените съобщения и указателни табели в Центъра за административно обслужване, както и на интернет страница на инспекцията.

Чл. 21. Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни са в съответствие с унифицираните наименования в Регистъра на услугите, представляващ част от Интегрираната информационна система на държавната администрация.

РАЗДЕЛ V

ПРАВИЛА ЗА ИЗПОЛЗВАНЕ НА ЛОГОТО И СЛОГАНА НА ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ

Чл. 22. Логото и слоганът на държавната администрация се използват от РЗИ – Стара Загора съгласно *Приложение № 5 от ВП за АО,* като се поставят на:

1. отличителни знаци на служителите в ЦАО.
2. указателни табели на входа на сградата.
3. неофициалната кореспонденция, поздравителните адреси и др.
4. папки, рекламни материали и др..
5. интернет страницата на РИ- Стара Загора.
6. кутиите за мнения и коментари.
7. Хартата на клиента на РЗИ - Стара Рагора.

РАЗДЕЛ VI

ПРЕДОСТАВЯНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ЦЕНТЪРА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 23. (1) Потребителите на административни услуги подават в Центъра за административно обслужване писмено или устно заявления за извършване на административни услуги, сигнали и жалби, които се завеждат в официалния документен регистър АИС „Eventis R7".

(2) Редът по ал. 1 се прилага и при исканията за достъп до обществена информация.

(3) В зала № 105, намираща се на I – ви етаж в административната сграда на Регионална здравна инспекция – Стара Загора, ул. "Стефан Караджа" № 10 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.

(3) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол съгласно примерен образец – *Приложение №1*

(4) Писменото искане и приложенията към него могат да се подадат лично или чрез упълномощен представител на заинтересуваното лице в Центъра за административно обслужване, по електронен път или чрез лицензиран пощенски оператор.

(5) Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях до РЗИ - Стара Загора могат да се подават в Центъра за административно обслужване, чрез лицензиран пощенски оператор, по електронен път – по e-mail или чрез персонален профил, регистриран в Системата за сигурно електронно връчване, чрез Единния модел за заявяване, плащане и предоставяне на Електронни административни услуги.

Чл. 24. (1) В Центъра за административно обслужване се осигуряват образци на заявления за всички административни услуги, предоставяни от РЗИ - Стара Загора, които се предоставят на заявителя от главен специалисти, отдел АП, дирекция АПФСО.

(2) При подаване на заявлението, потребителят следва изрично да посочи начина на получаване на индивидуалния административен акт: на място, където е заявен /лично или чрез упълномощен от него представител в ЦАО на РЗИ - Стара Загора/, на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор, по e-mail или чрез персонален профил, регистриран в Системата за сигурно електронно връчване, чрез Единния модел за заявяване,

плащане и предоставяне на Електронни административни услуги.
(3) Пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт от РЗИ - Стара Загора до потребителя на административна услуга са за сметка на заявителя.
(4) Заявителят свободно и по собствена преценка избира формата и канала както на заявяването, така и за получаването на резултата от административната услуга, като те могат да бъдат различни за заявяването и за получаването.
(5) РЗИ - Стара Загора приема устни и писмени искания - в рамките на работното си време. Исканията, подадени по електронен път или чрез лицензиран пощенски оператор извън работното време на инспекцията, се смятат подадени в срок. В този случай сроковете за извършване на административната услуга от РЗИ - Стара Загора започват да се броят от следващия работен ден от получаване на заявлението.

Чл. 25. (1) Преди приемане на заявлението специалистите в Центъра за административно обслужване извършват проверка за наличието на всички документи, описани в него, както и всички документи, които се изискват за извършването на съответната административна услуга.
(2) 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.
(3) На потребителя се издава входящ номер на преписката, която се образува по неговото заявление и информация относно срока за извършване на административната услуга.
(4) При осъществяване на административното обслужване, инспекцията изгражда предпоставки и осъществява междуведомствено обслужване на клиентите, когато това не е в противоречие със законодателството в Република България. Съгл. чл. 36 ал. 4 от АПК служителите в РЗИ нямат право да изискват предоставяне на информация или документи, които са налични в РЗИ или при друг орган, а ги осигуряват служебно за нуждите на съответното производство.
(5) Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена на РЗИ – Стара Загора, заявителят подава едно единствено заявление в ЦАО, което организира изпълнението по служебен ред, съгласно чл. 36 от АПК.
(6) 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.
(7) Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършените от тях действия се описват във вътрешно оперативни процедури за предоставяне на услугите.

Чл. 26. Служителите в Центъра за административно обслужване предоставят информация на лицата, ползващи административни услуги, за хода на работата по образуваните по техни заявления преписки.

Чл. 27. (1) Административното обслужване завършва с изготвяне от служители от компетентната дирекция на заявения документ или с мотивиран отказ, който подлежи на обжалване съгласно правилата на Административнопроцесулания кодекс.
(2) След изготвяне на заявения документ, той се предава на служителите от ЦАО.
(3) Исканият документ или мотивираният отказ се получават лично от лицето, заявило административната услуга или от упълномощен от него представител “на ръка“ в Центъра за административно обслужване.
(4) Ако заявителят е поискал документа да му бъде изпратен на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път и при

получаването не се изисква подпис на заявителя или упълномощено от него лице, служителят от ЦАО го изпраща след като го е получил.

Раздел VII

ЕЛЕКТРОННИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл. 28. (1) Заявяването на електронни административни услуги в РЗИ - Стара Загора, от гражданите и организациите се осъществява чрез електронна поща, чрез персонален профил, регистриран в Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ), при централизирано заявяване през Единния модел за заявяване, плащане и предоставяне на Електронни административни услуги или чрез АИС Eventis R7 /Система за управление на документооборота и работния поток/ „Автоматичен обмен“ при комплексни административни услуги.
(2) Официалните адреси на електронна поща, на които могат да се изпращат електронни документи към РЗИ - Стара Загора са rzi-stara_zagora@mh.government.bg или rzisz@rzisz.org, които се оповестяват на официалната интернет страница на инспекцията - https://rzi-starazagora.egov.bg.
(3) Приемането и издаването на електронни документи, подписани с Квалифициран електронен подпис (КЕП) се извършва съгласно Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги (ЗЕДЕУУ, ДВ. бр. 34 от 06.04.2001г., посл. изм. ДВ. бр. 58 от 23.07.2019г., изм.) и Инструкцията за работа с електронно подписани документи в РЗИ - Стара Загора, въведена в РЗИ - Стара Загора със заповед на Директора.
(4) Приемането и издаването на електронни документи чрез АИС Eventis R7 - Системата за управление на документооборота и работния поток се извършва съгласно Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги (ЗЕДЕУУ, ДВ. бр. 34 от 06.04.2001 г., посл. изм. ДВ. бр. 58 от 23.07.2019г.) и Наредбата за обмена на документи в администрацията (НОДА, ДВ. бр. 48 от 23.05.2008г., изм. ДВ. бр. 36 от 13.05.2022г.)

Чл. 29. Електронни документи, изпратени за заявяване на електронни административни услуги не могат да се изпращат в криптиран вид.

Чл. 30. При приемането на входящи електронно подписани документи по електронен път главен специалист в ЦАО от отдел АП, дирекция АПФСО извършва:
1. проверка за цялостност (интегритет) на получения електронен документ;
2. проверка на валидността на удостоверението за електронен подпис чрез:
а) проверка на периода на валидност, вписан в удостоверението;
б) проверка на вида на удостоверението и наличието на предвидените в закона реквизити;
в) проверка на наличието на автор и титуляр на електронното изявление и вписаната в удостоверението представителна власт на автора, когато удостоверението е издадено с такива реквизити;
г) проверка на валидността на удостоверението в списъка на прекратените удостоверения (CRL), съхраняван от доставчика на удостоверителни услуги;
3. проверка дали изявлението е направено от името на съответния титуляр - получател на електронната административна услуга;
4. антивирусна проверка на прикачените файлове.

Чл. 31. Приемане на заявления от РЗИ - Стара Загора за извършване на електронни административни услуги се извършва съгласно „Указанията за приемане и издаване на електронни документи, подписани с квалифициран електронен подпис, в РЗИ - Стара Загора”,

публикувани на интернет страницата на инспекцията.

Чл. 32. Образец за заявление се изтегля от сайта на инспекцията, раздел Административно обслужване, попълва се, подписва се с Квалифициран електронен подпис и заедно със всички придружаващи го документи се изпраща съгл. чл. 25, ал. 1 от настоящите правила.

Чл. 33. (1) При условие, че комплектът от документи отговаря на изискванията, формуляра (заявление/уведомление) се входира в официалния документен регистър АИС „Eventis R7" на РЗИ - Стара Загора от главен специалисти АО, отдел АП, дирекция АПФСО в ЦАО.
(2) Действията по регистрирането задължително включват създаване на описание на документа с регистрация в системата и отразяване в "допълнителни бележки", че това е електронен документ, подписан с КЕП.
(3) Входящият номер се съобщава на подателя/заявителя от главен специалист, отдел АП чрез отговор на електронния адрес от който е получено заявлението.
(4) Документите се запазват в електронната система за документооборот в оригиналния формат, в който са получени.

Чл. 34. (1) При установяване на нередности, на подателя/заявителя се изпраща електронно съобщение с указания и срок за отстраняването им.
(2) Заплащането на таксата за извършване на административната услуга може да се извърши в брой – в стая № 113, ет.1 /каса/ на РЗИ – Стара Загора от 08.30 ч. до 17.00 ч.; чрез ПОС терминално устройство в ЦАО /Деловодство/ или в стая № 113, ет.1 /каса/ на РЗИ – Стара Загора; по банков път (задължително се посочва основание за плащане/Идентификатор на услугата/) или по електронен път - чрез функционалностите на Единна входна точка за електронни плащания (система за еПлащане - https://pay.egov.bg).
(3) При подаване на формуляр по електронен път след 17,00 ч. или в почивен/неработен ден, той трябва да бъде обработен най-късно на следващия работен ден.

Чл. 35. (1) Входящата кореспонденция за извършване на електронни административни услуги, подписана с КЕП, се регистрира в официалния документен регистър АИС „Eventis R7". След регистрацията, документът се резолира от Директора или от оправомощен от него служител на РЗИ – Стара Загора.
(2) Резолираният документ се насочва за изпълнение по електронен път чрез АИС „Eventis R7".
(3) В официалния документен регистър АИС „Eventis R7" задължително се отразяват всички процедури по обработка и движение на електронния документ, аналогично на отразяването за документи на хартиен носител.

Чл. 36. Обработката на получените, създаването и съгласуването на изходящи електронни документи, подписани с КЕП, при извършване на електронни административни услуги се осъществява в съответствие с Вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в РЗИ - Стара Загора.

Чл. 37. (1) Индивидуалните административни актове при извършване на административната услуга, които трябва да се изготвят в електронен вид и се подпишат с КЕП, се подготвят по общия ред, като се спазват утвърдените образци и стандарти за документи на хартиен носител.
(2) Преди да бъдат предоставени за подпис, изготвените проекти на документи се съгласуват от служители, посочени в резолюция или съобразно правомощията им.

(3) Съгласуваният проект на документ, се подписва с квалифициран електронен подпис от длъжностното лице (собственик на КЕП), при спазване изискванията на доставчика на удостоверителни услуги, който е издал удостоверението за КЕП.
(4) След подписване на електронния документ с КЕП от Директора на РЗИ – Стара Загора, той се придвижва за деловодна регистрация и изпращане от главен специалист, отдел АП в ЦАО, обслужващ официалните електронни адреси на инспекцията и официалния документен регистър АИС „Eventis R7".
(5) След поставянето на КЕП върху документа не могат да бъдат правени бележки, изменения или допълнения.

Чл. 38. (1) Изпращането на електронни документи от РЗИ - Стара Загора до гражданите и организациите за нуждите на предоставяне на електронни административни услуги се осъществява съгл. чл. 25, ал. 1 от настоящите правила.
(2) Заявителят на електронната административна услуга е длъжен да приема електронните изявления от РЗИ - Стара Загора за потвърждаване на получаването, както и за резултата от проверката на редовността на подадените документи.
(3) Заявителят на електронната административна услуга е длъжен да заяви желанието си за начинът, по който да бъде получен издаденият индивидуален административен акт от РЗИ - Стара Загора, като го отбележи в самото заявление.
(4) Ако заявителят е променил адреса, без да е уведомил РЗИ - Стара Загора, или е посочил неверен или несъществуващ адрес, всеки изпратен индивидуален административен акт на посочения адрес, се счита за надлежно получен.

Чл. 39. (1) Електронните изявления на РЗИ - Стара Загора, адресирани до получателите на електронни административни услуги, се изпращат по начина избран в заявлението.
(2) Електронните документи, изпратени по реда на ал. 1, се считат получени с постъпването им в информационната система на получателя на услугата.

РАЗДЕЛ XIII

ОРГАНИЗАЦИЯ НА РЕДА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ. ПОДАДЕНИ ДО РЗИ - СТАРА ЗАГОРА ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 40. (1) Със заповед на директора са утвърдени Вътрешни правила за приемане, отчитане и разглеждане на предложения и сигнали, подадени от физически и юридически лица.
(2) С тези вътрешни правила се урежда приемането, отчитането, разглеждането и решаването на сигнали и предложения, подадени от физически и юридически лица до РЗИ - Стара Загора.
(3) Предложения могат да се правят за усъвършенстване на организацията и дейността на РЗИ или за решаване на други въпроси в рамките на компетентността на инспекцията.
(4) Сигнали могат да се подават за злоупотреби с власт и корупция, лошо управление на държавно или общинско имущество или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на административния орган и длъжностни лица.
(5) Тези правила не се прилагат за предложенията и сигналите, за чието разглеждане и решаване в закон е предвиден друг ред.

Чл. 41 (1) Всеки гражданин или организация може да подава жалби/протести, сигнали и

предложения до Директора на РЗИ - Стара Загора.
(2) Главният секретар на РЗИ - Стара Загора отговаря за организацията на работа с предложенията и сигналите, постъпили в РЗИ чрез различни комуникационни канали.
(3) Жалбите, сигналите и предложенията могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез изрично упълномощен представител, по телефона, чрез лицензиран пощенски оператор, по електронна поща или в кутиите за сигнали и предложения.
(4) За подадено предложение или сигнал по телефона се попълва формуляр, който трябва да съдържа трите имена, координати за обратна връзка - телефон или електронен адрес, постоянен адрес на подателя и описание на заявлението - *Приложение № 4.*
(5) Когато е необходимо предложението или сигналът да се подаде писмено или да отговаря на определени изисквания, на подателя се дават съответни разяснения.
(6) Подадените предложения и сигнали се регистрират в официалния документен регистър АИС „Eventis R7" на РЗИ - Стара Загора и се предават за резолюция на Директора или на упълномощен от него служител.
(7) Не се образува производство по анонимни предложения или сигнали, както и по сигнали отнасящи се до нарушения извършени преди повече от две години или извън компетенциите на РЗИ - Стара Загора.
(8) Когато има подадени предложения и сигнали, които не са от компетентността на РЗИ - Стара Загора, те се препращат не по-късно от седем дни от постъпването им на компетентните органи, освен ако има данни, че въпросът вече е отнесен и до тях. За препращането се уведомява подалия предложението или сигнала.

Чл. 42. (1) Директорът възлага разглеждането на предложенията и сигналите или извършването на проверки на съответните компетентни длъжностни лица, които следва да изготвят становища и предложения за решение в установените срокове обективно и законосъобразно.
(2) Решенията по предложенията и сигналите се вземат от Директора на РЗИ - Стара Загора, след като се изяснят изнесените обстоятелства и се обсъдят обясненията и възраженията на заинтересованите лица.
(3) За установяване на фактите и обстоятелствата могат да се използват всички средства, които не са забранени от закона.
(4) Директорът на РЗИ - Стара Загора след решение по предложение или сигнал взема мерки за неговото изпълнение, като определя начина и срока на изпълнение и отговорно длъжностно лице.
(5) Производството по предложенията и сигналите приключва с изпълнение на решението.

Чл. 43. (1) Предложение се прави пред Директора на РЗИ - Стара Загора с цел да се решат представените пред него въпроси, ако са от неговата компетентност.
(2) Решение по предложение се взема най-късно до два месеца след неговото постъпване и се изпраща в седем дневен срок на подателя.
(3) Решение, взето по направено предложение не подлежи на обжалване.

Чл. 44. (1) Сигнали за незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на административни звена и длъжностни лица от инспекцията се подават до Директора на РЗИ - Стара Загора.
(2) Подаденият сигнал не спира изпълнението на оспорения акт или извършването на определена дейност, освен ако Директорът на РЗИ - Стара Загора, когато той е компетентен да се произнесе, разпореди изпълнението да се спре до изпълнението на решението по сигнала.
(3) Директорът на РЗИ - Стара Загора взема решение по сигнала най-късно в двумесечен срок от

постъпването му.
(4) Когато уважи сигнала, Директорът взема незабавно мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или нецелесъобразност, за което уведомява подателя и другите заинтересовани лица.
(5) Решението по сигнала се изготвя в писмена форма и се съобщава на подателя в седем дневен срок от постановяването му.
(6) При данни за извършено престъпление се уведомява незабавно прокуратурата.
(7) Сигнали, подадени повторно по въпрос, по който има вече решение не се възлагат отново за разглеждане, освен ако са във връзка с изпълнението на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.
(8) Решението, постановено по даден сигнал не подлежи на обжалване.

ГЛАВА ТРЕТА
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ НА ГРАЖДАНИТЕ И БЛИЗНЕСА, ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО, ОМБУДСМАНА И ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ ПО ПОВОД НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

РАЗДЕЛ I

УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 45. (1) Административното обслужване в РЗИ – Стара Загора се осъществява при задължително спазване на общи стандарти за качество на административното обслужване, както следва:
1. стандарт за единно наименование на ЦАО;
2. стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и във служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;
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;
4. стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;
5. стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка;
6. стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване;
7. стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори;
8. стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите;
9. стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване;
10. стандарт за поддържане на система "Най-често срещани въпроси и отговори";
11. стандарт за осигуряване на информация и обслужване на английски език;
12. стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер;
13. стандарт за време за изчакване за обслужване;
14. стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване;
15. стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри.

Чл. **46**. (1) При работа с клиенти служителите от Центъра за административно обслужване спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в РЗИ - Стара Загора със заповед на Директора.
(2) Директорът на РЗИ - Стара Загора утвърждава Харта на клиента по предложение на Главния секретар, която се публикува на информационно табло на входа на сградата на РЗИ и интернет страницата на инспекцията.
(3) Хартата на клиента включва:
1. Информация за лесен достъп и удобства в ЦАО;
2. Начини за добра информираност, бърза и лесна комуникация;
3. Предимства на обслужването;
4. Начини за подаване на сигнали, предложения, жалби и др. във връзка с административното обслужване;
5. Начините за допитване до потребителите за тяхната удовлетвореност, с цел подобряване и отчитане на работата по прилагането на стандартите и процедурите;

Чл. 47. (1) РЗИ - Стара Загора осигурява повишаване на професионалната квалификация на служителите за подобряване на административното обслужване.
(2) Във връзка с подобряване на административното обслужване Главният секретар организира обучения на служителите с или без откъсване от работа.

Чл. 48. С цел осъществяване на контрол по изпълнение на сроковете за предоставяне на административните услуги, главен специалист отдел АП, Д АПФСО изготвя ежеседмична справка чрез АИС Евентис R7 за просрочени, забавени, неизпълнени и др. административни услуги, която изпраща по електронна поща на директорите на дирекции.

Чл. 49. Със заповед на директора са определени служители отговорни за създаване на организация за спазване на регламентираните срокове при изпълнение на процедурите за административни услуги, предоставяни от съответната дирекция.

Чл. 50. До 15 число на месеца следващ тримесечието главния секретар на РЗИ извършва контрол в автоматизираната информационна система Евентис R7 на входираните през периода заявления за предоставяне на административни услуги и времето за издаване на крайния документ от компетентната дирекция.

РАЗДЕЛ II
МЕТОДИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл. 51. (1) Отношенията между потребителите на услуги и РЗИ – Стара Загора се регламентират чрез законово установени форми на диалог. За изграждането на пълноценни двустранни взаимоотношения, администрацията и ръководството комуникират: с гражданите на територията на област Стара Загора; физическите и юридически лица, регистрирани по Търговския закон; териториални звена на централната администрация на изпълнителната власт на територията на област Стара Загора и др. неправителствени организации, сдружения, фондации, местни инициативни групи и др.
(2) РЗИ – Стара Загора използва различни начини за обратна връзка от потребителите. Обратната връзка се осъществява чрез извършване на анкетни проучвания, събиране и анализ на

предложения, сигнали, похвали, жалби, медийни публикации, наблюдения по метода "таен клиент", осигурено приемно време, провеждане на консултации със служителите и др.
(3) РЗИ - Стара Загора осъществява контакти чрез широк спектър от инструменти:
1. по телефон.
2. на място в РЗИ – Стара Загора.
3. кутия за сигнали и предложения в инспекцията;
4. възможност за попълване на Анкета за мнения, сигнали за корупция;
5. указателни табели и подробно разписани процедури на книжен и електронен носител с пълна информация относно извършваните административни услуги;
6. лично участие на Директора в обществени и публични мероприятия, осигуряващи широки контакти с гражданите, физическите и юридическите лица;
7. публикуване на интернет страницата на проекти на нормативни актове, наредби, правилници и документи, предлаганите административни услуги, формулярите на заявления и др.
8. определяне на приемни дни, съгласно действащата заповед на директора на РЗИ – Стара Загора, както следва:

а) на директора приемният ден се провежда в сряда от 10.30 до 12.00 часа;

б) на главния секретар приемното време е във вторник от 14.00 часа до 15.30 часа;

в) на директорите на дирекции приемното време е във вторник от 10.30 до 12.00 часа;

г) приемът е с предварително записване на телефон 042/631009 или в сградата на РЗИ – Стара Загора - ст. 115, ул. Стефан Караджа № 10;

д) при записването гражданите съобщават въпроса, който желаят да поставят, както и телефон за обратна връзка;

е) за приетите предложения/сигнали длъжностните лица оформят протокол по образец, който описва и регистрира подадената информация;

ж) постъпилите предложения и сигнали при изслушването на граждани и представители на организации се разглеждат и решават по реда Административнопроцесуалния кодекс.

Чл. 52. (1) РЗИ – Стара Загора проучва и измерва удовлетвореността на потребителите най-малко веднъж годишно като анализира резултатите от проведените анкети за удовлетвореност.

Чл. 53. Резултатите от анализираната информация се оповестяват сред обществеността чрез интернет страницата на инспекцията и в центъра за административно обслужване (ЦАО) на инспекцията всяка година до 1 април.

Чл. 54. В резултат на получената и анализирана информация от всички канали за обратна връзка се предприемат действия за подобряване на качеството на административното обслужване, които се оповестяват сред обществеността.

РАЗДЕЛ III

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ОМБУДСМАНА

Чл. 55. Взаимодействието между омбудсмана и администрацията на Инспекцията се осъществява в съответствие със Закона за омбудсмана и Правилника за организацията и дейността на омбудсмана.

ГЛАВА ЧЕТВЪРТА

ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 56. (1) За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите от центъра за административно обслужване (ЦАО). ръководителите и служителите в структурните звена в РЗИ –Стара Загора се задължават:

1. да подават в тридневен срок всички промени за актуализация на информационния масив на главния секретар на РЗИ – Стара Загора за организиране на процеса по обслужване, за актуализиране на информационните материали и публикуване на интернет страницата на инспекцията;
2. да подпомагат служителите от центъра за административно обслужване (ЦАО) с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите;

(2) Служителите от центъра за административно обслужване (ЦАО) могат да изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите звена на инспекцията, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

Чл. 57. (1) Служителите, определени с резолюция за изпълнение на административната услуга, са длъжни:

1. да обработват получените документи веднага след получаването им и да предадат резултата в нормативно определения срок.
2. в случай на липсващи документи, в денят на получаване на преписката да изготвят писмо до заявителя с което да го информират, че производството е спряно и да му определят седем дневен срок за предоставяне на липсващите документи.
3. след приключване на задачата, да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно нормативната уредба и вътрешните правила на инспекцията.
4. да не обработват документи, които не са регистрирани, резолирани, или пък са резолирани до друг служител от същият център, без изрично да са упълномощени от ресорния или прекия ръководител.
5. да информират прекия си ръководител, респ. ползвателя на услугата - писмено, за причините, налагащи удължаване на срока.
6. да предават документите за изпращане в деловодството 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;

(2) 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 правила да информират подчинените им служители и да създадат организация по актуализация на документите и информационните материали.

(3) Движението на преписките и отговорностите по тяхното изпълнение са регламентирани във „Вътрешни правила за оборот на електронни документи, документи на хартиен носител и изцяло електронен вътрешен оборот на документи в РЗИ – Стара Загора“.

(4) Организацията на работа, относно достъпа до обществена информация, съгласно Закона за

достъп до обществена информация е регламентирана с „Процедура за предоставяне на достъп до обществена информация в РЗИ – Стара Загора“, утвърдена от Директора.

ГЛАВА ПЕТА
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

РАЗДЕЛ I

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ СТРУКТУРНИТЕ ЗВЕНА ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 58. (1) След като се заведат и регистрират в електронната система за регистрация и контрол на документооборота, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване;

(2) При установяване на недостатъци в заявлението/искането се прилага чл. 30 от АПК, както следва:

1. Когато писменото заявление и/или Протоколът, отразяващ устното искане не са подписани и при съмнение дали те са подадени от посочения в него гражданин или организация, РЗИ –Стара Загора изисква неговото потвърждение със собственоръчен или електронен подпис в тридневен срок от съобщението за това. При непотвърждаване в срок производството се прекратява.
2. Ако заявлението не удовлетворява останалите изисквания на закона, заявителят се уведомява писмено да отстрани недостатъците в седемдневен срок от съобщението за това с указание, че неотстраняването им ще предизвика прекратяване на производството.
3. Срокът за произнасяне започва да тече от датата на отстраняване на нередностите.

(2) Ако се установи, че РЗИ – Стара Загора не е компетентна да изпълни искането се прилага чл. 31 от АПК, както следва:

1. Заявлението се отправя до административния орган, който е компетентен да реши въпроса.
2. Когато РЗИ – Стара Загора е започнала производството и установи, че отговорът на искането и/или индивидуалният административен акт трябва да бъде издаден от друг компетентен административен орган, инспекцията му изпраща незабавно преписката, като уведомява този, по чиято инициатива е започнало производството, както и привлечените до момента заинтересовани граждани и организации.
3. Заявление, внесено в срок пред некомпетентен орган, се смята за внесено в срок.
4. Когато компетентният орган не може да бъде определен на основание на данните в заявлението или от тях е явно, че то трябва да бъде адресирано до съда, РЗИ –Стара Загора го връща с кратки писмени или устни указания на заявителя.
5. Ако заявлението засяга няколко въпроса за разглеждане от различни органи, РЗИ – Стара Загора образува производство за разглеждане на въпросите от нейната компетентност и препраща заявлението до другите органи за работа по останалите въпроси, като своевременно уведомява заявителя за това.
6. Когато заявлението се отнася за комплексно административно обслужване, то може да бъде подадено до всеки административен орган, който участва в него. В случай, че заявлението е подадено пред РЗИ – Стара Загора, тя образува производството. Взаимодействието е другите административни органи се осъществява по реда на Наредба за административно обслужване.

Чл. 59. Директорът или главният секретар преглеждат преписките насочени към тях и ги резолират, като ги насочват към съответните директори на дирекции, а те от своя страна ги насочват към подчинените им служители.

Чл. 60. Началниците на отдели също могат да възлагат с резолюция изпълнението на служебните преписки, насочени към тях, на подчинените им служители.

Чл. 61. (1) Резолираните документи се изпращат до изпълнителите (посочени в резолюцията) чрез АИС Eventis R7.

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

Чл. 62. В случаите, когато дадена услуга се изпълнява от повече от един отдел, всички ангажирани служители носят отговорност за качественото изпълнение на услугата в определения срок.

Чл. 63. Служителите на РЗИ – Стара Загора са длъжни да уреждат устно проблемите в случаите, когато не е наложително писмено документиране, особено между структурните звена на инспекцията.

Чл. 64. При възникнали спорове и проблеми свързани с административното обслужване между отделните служители, въпросите се решават от началник отдел, ако спорът е в рамките на отдела; от директорът на дирекция, когато има разногласия между отделите и от главния секретар, ако спорът е между служители от различни дирекции.

Чл. 65. (1) Документите се изготвят за подпис от името на директора на РЗИ – Стара Загора.

(2) Административни актове по смисъла на АПК се издават и подписват от Директора на РЗИ – Стара Загора, при негово отсъствие от упълномощен със заповед служител: заместник-директор или главен секретар.

Чл. 66. (1) Преди представяне за подпис на директора на РЗИ – Стара Загора, документите задължително се съгласуват, съгласно изискванията:

1. изходящи преписки - в следния ред: началник отдел, директор на дирекция, главен секретар (в случай, че е определен за съгласуване), заместник-директор.
2. всички заповеди - в следния ред: началник отдел, директор на дирекция, юрисконсулт, главен секретар.
3. всички договори и заповеди по кадрови въпроси - от главен счетоводител след съгласуване със съответния юрисконсулт.
4. договори, сключвани по реда на Закона за обществените поръчки задължително се съгласуват от съответния юрисконсулт и главен счетоводител.

(2) Директор и главен секретар следят и изискват преди подписване на документ, същият да е съгласуван със съответните служители.

Чл. 67. (1) Изходящите и вътрешните документи се предават в центъра за административно обслужване (ЦАО) за извеждане и полагане на печата на инспекцията /когато се изпращат на хартиен носител/ подписани, правилно оформени и адресирани, окомплектовани с описаните като приложения материали, в толкова екземпляри, колкото са получателите, един екземпляр за архивиране и един за преписката при отговарящия за изпълнението.

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

(3) Подписаните отговори на искания и заявления за административни услуги се предоставят на потребителите в зависимост от заявеното от тях желание - на място в центъра за административно обслужване (ЦАО), на посочен адрес, по електронен път - чрез e-mail или в профил, регистриран в Информационната система за сигурно електронно връчване като модул на

Портала на електронното управление по смисъла на Закона за електронното управление.
(4) Служителите от центъра за административно обслужване (ЦАО), вписват начина, по който е предоставен документа на гражданина/потребителя в екземпляра, който остава в инспекцията.
Достъпът до обществена информация се реализира съгласно утвърдени Вътрешни правила за предоставяне право на достъп до обществена информация.

РАЗДЕЛ II

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл. 68. (1) РЗИ - Стара Загора 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 - Стара Загора потребителите на административни услуги могат да се представляват с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа и от други граждани или организации.
(3) Писмените искания, приети от служителите в Центъра за административно обслужване, се регистрират по общия ред, съгласно Вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в Регионална здравна инспекция - Стара Загора.
(4) Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на заявлението в РЗИ - Стара Загора.
(5) За заявления, подадени чрез лицензиран пощенски оператор, определяща за срока за изпълнение е датата на регистрация в официалния документен регистър на РЗИ – Стара Загора - АИС Eventis R7.
(6) Индивидуалният административен акт, издаден от РЗИ - Стара Загора може да бъде получен по един от следните начини, изрично посочен от заявителя:
- на място в ЦАО,
- чрез лицензиран пощенски оператор, на посочен от заявителя точен адрес, като пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт от РЗИ – Стара Загора до заявителя са за сметка на заявителя
- по електронен път на посочен от заявителя e-mail адрес или чрез персонален профил, регистриран в Системата за сигурно електронно връчване, чрез Единния модел за заявяване, плащане и предоставяне на Електронни административни услуги.

Чл. 69. (1) РЗИ - Стара Загора изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове.
(2) Заплащането на дължимите такси и цени на услуги от клиентите, 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, Тарифата за таксите, които се събират по Закона за лечебните заведения и Закона за трансплантация на органи, тъкани и клетки и Тарифата за таксите, които се събират по Закона за лекарствените продукти в хуманната медицина в последната им валидна редакция.
(3) Таксите могат да бъдат заплатени по следните начини:
1. в брой - стая № 113, ет.1 /каса/ на РЗИ – Стара Загора от 08.30 ч. до 17.00 ч.
2. чрез ПОС терминално устройство – ЦАО /Деловодство/ или стая № 113, ет.1 /каса/ на РЗИ.
3. по банков път (задължително се посочва основание за плащане/Идентификатор на услугата/).
4. по електронен път - чрез функционалностите на Единна входна точка за електронни плащания (система за еПлащане - https://pay.egov.bg)

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

ГЛАВА ШЕСТА

СЛУЖЕБНО ЗАЯВЯВАНЕ И ИЗДАВАНЕ НА УДОСТОВЕРЕНИЯ ОТ РЕГИСТРИТЕ, ИНТЕГРИРАНИ СЪС СРЕДАТА ЗА МЕЖДУРЕГИСТРОВ ОБМЕН

Чл. 70. Правилата в този раздел уреждат възможностите за достъп до регистри /справки/ полета в Средата за междурегистров обмен и получаването по електронен път на удостоверения от основните регистри, с оглед предоставяне на административни услуги на гражданите и организациите, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства.

Чл. 71. (1) При обективна възможност за получаване по служебен път на документи, издавани от други администрации, служителите, определени със заповед на директора на РЗИ – Стара Загора са длъжни да ги съберат служебно от първичния администратор на данните.

(2) Документите по ал. 1 се получават:

1. На хартиен носител.
2. Чрез справки в публично достъпни електронни регистри.
3. Чрез заявка за изпълнение и получаване на вътрешна електронна административна услуга.

Чл. 72. (1) За служебно издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със средата за междурегистров обмен, служителите които са регистрирани потребители, подават чрез системата за служебен потребителски достъп и служебно издаване на удостоверителни документи заявка за изпълнение на справка/вътрешна електронна административна услуга за използване на данни от присъединените регистри.

(2) Посредством заявката служителят избира съответната услуга измежду списък от услуги, за които има право да извърши заявяване, попълва идентификатора на лицето, за което е нужно удостоверяване на съответното обстоятелство, както и други необходими данни.

(3) По реда на ал. 1 и ал. 2 служителите имат право да заявяват услуги само от тези първични регистри, информацията от които е необходима за предоставянето на гражданите и на организациите на административни услуги, които са вписани в Регистъра на услугите към Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА) и за вътрешни дейности.

Чл. 73. (1) Със заявката се подават и данни за служителя, създал заявката и основанието за заявяване.

(2) Въз основа на заявката, системата автоматично предоставя исканата информация от първичния администратор на екрана, като полученото удостоверение се разпечатва от служителя и/или се изтегля като файл в съответния формат и се записва във вътрешната информационна система.

(3) Генерираното по реда на ал. 2 удостоверение се завежда от служител на ЦАО в деловодната система, съгласно утвърдените правила за документооборота на хартиен и електронен носител, като се прави и отбелязване за начина на получаване на удостоверението - по електронен път или на хартиен носител.

Чл. 74. (1) Въз основа на получената вътрешна електронна административна услуга, служителят от центъра за административно обслужване (ЦАО) предоставя документите на съответните служители /съгласно утвърдената процедура за заявяване и предоставяне на съответната административна услуга от РЗИ – Стара Загора/, за извършване на исканата от заявителя административна услуга.
(2) Центъра за административно обслужване (ЦАО) предоставя издадения документ по начина, посочен от заявителя при заявяване на услугата.

Чл. 75. Издаденото удостоверение по чл.71, ал. 3 се съхранява във вътрешната информационна система, на физически носител извън вътрешната информационна система или се принтира и съхранява на хартиен носител.

Чл. 76. За издаването и съхраняването на удостоверенията, издадени по реда на този раздел, се прилагат съответно Вътрешни правила за оборот на електронни документи, документи на хартиен носител и изцяло електронен вътрешен оборот на документи в РЗИ – Стара Загора.

Чл. 77. Достъпа до регистрите и справките в средата за междурегистров обмен, осъществяван по реда на този раздел следва да отговаря на изискванията, установени в Наредбата за обмен на документи в администрацията и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистри и електронни административни услуги.

ГЛАВА СЕДМА

КООРДИНАЦИЯ, КОНТРОЛ И САНКЦИИ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 78. (1) Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставените услуги.
(2) Контролът се осъществява от резолиралия документа на следните нива: директор, главен секретар, директор на дирекция и началник на отдел.

Чл. 79. (1) Сроковете за изпълнение са определени в самия документ с резолюция или произтичат от нормативен акт.

Чл. 80. Всички дейности по административното обслужване, от регистрацията до предаването им за архивиране, се осъществяват съгласно настоящите правила, Номенклатура на делата със срокове за съхранение и ..Вътрешни правила за оборот на електронни документи, документи на хартиен носител и изцяло електронен вътрешен оборот на документи в РЗИ – Стара Загора.

Чл. 81. Контролът по спазването на правилата за административно обслужване и утвърдените стандарти от служителите в ЦАО, Д АПФСО се осъществява от Директор, Д АПФСО и Главния секретар на РЗИ – Стара Загора.

Чл. 82.(1) Нарушението на задълженията, предвидени в Наредбата за административното обслужване на тези вътрешни правила се установяват от определени със заповед на директора на РЗИ лица.

(2) Наказателните постановления се издават от Директора на РЗИ – Стара Загора.
(3) Съставянето на актове за установяване на нарушения и определянето на размера на глобите се извършват на основание чл. 32 от Закона за административните нарушения и наказания.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. По смисъла на Вътрешните правила:
1. „Потребител на административни услуги" е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административни услуги, подават жалби, сигнали, предложения и др.
2. „Запитване" е всяко заявление/искане на информация относно структурата и дейността на РЗИ – Стара Загора, както и информация относно компетентността на различните административни структури в дирекцията.
3. „Запитвания от общ характер" са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.
4. „Стандарт за качество на административното обслужване" е утвърдено изискване за административното обслужване по различни показатели (времеви, качествени, количествени), което съответната администрация се ангажира да спазва.
5. „Лого на държавната администрация" е графичен знак, който символизира държавната администрация.
6. „Слоган на държавната администрация" е послание на държавната администрация към обществеността.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Настоящите Вътрешни правила се утвърждават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване от Главния секретар на РЗИ – Стара Загора и се въвеждат в действие, считано от…….. г.

§ 2. С тези вътрешни правила се отменят Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Регионална здравна инспекция – Стара Загора - Заповед № РД-01-232 от 17.10.2023 г.

§ 3. Разпоредбите на тези правила са задължителни за всички служители от РЗИ – Стара Загора.

§ 4. Контролът по прилагане и спазване на разпоредбите на настоящите вътрешни правила се осъществява от Главния секретар на РЗИ – Стара Загора.

§ 5. За установени нарушения на задълженията по тези правила и на разпоредбите на Наредбата за административното обслужване се съставя акт за установяване на административно нарушение на нарушителя.

§ 6. За неуредените в настоящите вътрешни правила въпроси се прилагат разпоредбите на Закона за администрацията, Наредбата за административното обслужване, АПК, Устройствен правилник на РЗИ – Стара Загора.

Приложение № 1от ВП за АО

РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на здравеопазването
Регионална здравна инспекция – Стара Загора

ПРОТОКОЛ

Днес ..... служителят .....
на длъжност .....
в .....,
(*наименование на звеното*)

На основание чл. 29, ал. 5 АПК състави този протокол в уверение на това, че заявителят ……..…….....,
с постоянен или настоящ адрес: гр./с.....,
ул. (ж.к.) ……..……, тел. ….....……, факс .....,
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 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. Обществената информация да бъде изпратена:
  - ☐ като вътрешна препоръчана пощенска пратка
  - ☐ като вътрешна куриерска пратка
  - ☐ като международна препоръчана пощенска пратка
    (пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт от РЗИ – Стара Загора до заявителя са ***за сметка на заявителя***)
- ☐ Лично от звеното за административно обслужване при компетентния орган
- ☐ По електронен път
  - ☐ на електронна поща
    ……..
  - ☐ на персонален профил, регистриран в Системата за сигурно електронно връчване чрез Единния модел за заявяване, плащане и предоставяне на Електронни административни услуги: https://edelivery.egov.bg

Длъжностно лице:..... Заявител: .....
(подпис) (подпис)

Приложение № 2 от ВП за АО

РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на здравеопазването
Регионална здравна инспекция – Стара Загора

ДО
ДИРЕКТОРА НА
РЗИ - СТАРА ЗАГОРА

З А Я В Л Е Н И Е

От.....
/трите имена на лицето или наименование и адрес на седалище на юридическото лице /
.....
Чрез своя представител:.....
/трите имена на лицето, което подава заявлението от името на юридическото лице/
Адрес за кореспонденция на заявителя: .....
Телефон за връзка:.....e-mail :.....
/телефон, e-mail - се посочва по желание, но това би улеснило комуникацията с Вас/

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. .....
3. …….
4. .....

/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. Индивидуален административен акт да бъде изпратен:
  - ☐ като вътрешна препоръчана пощенска пратка
    - ☐ като вътрешна куриерска пратка
    - ☐ като международна препоръчана пощенска пратка

    (пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт от РЗИ – Стара Загора до заявителя са за сметка на заявителя)
  - ☐ Лично от звеното за административно обслужване при компетентния орган
  - ☐ По електронен път:
    - ☐ на електронна поща
    - ☐ на персонален профил, регистриран в Системата за сигурно електронно връчване чрез Единния модел за заявяване, плащане и предоставяне на Електронни административни услуги: https://edelivery.egov.bg

---

С подписване на настоящото заявление декларирам, че съм съгласен/на РЗИ да съхранява и обработва личните ми данни, съгласно изискванията на Закона за защита на личните данни, както и че съм запознат/та с целта и средствата на обработка на личните ми данни, доброволния характер на предоставянето на данните и с правото на достъп, и на коригиране на събраните данни.

Дата.....г. Подпис:.....
гр. Стара Загора

Дата:……
Служител РЗИ – Стара Загора…….
(име, длъжност, подпис)

Приложение № 3 от ВП за АО

РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на здравеопазването
Регионална здравна инспекция – Стара Загора

ДО
ДИРЕКТОРА НА
РЗИ – СТАРА ЗАГОРА

ЗАЯВЛЕНИЕ

ЗА ИЗВЪРШВАНЕ НА КОНСУЛТАЦИЯ

От.....
(три имена или наименование на юридическото лице от чието се подава заявлението)

Адрес: .....
(град, пощенски код, улица и номер на блока)

Телефонен номер за връзка:....., e-mail: .....

УВАЖАЕМА/И Г-ЖО/Г-Н ДИРЕКТОР,

Моля, да ми бъде извършена консултация относно:
.....
.....
.....
.....
.....

Изразявам своето съгласие РЗИ – Стара Загора да обработва, съхранява и архивира личните ми данни чрез компютърни и други системи с цел осъществяване на законово регламентираните функции. Уведомен/а съм за целта и средствата за обработка на данните ми и сферата на показването им както и с правото ми на достъп до и на поправка на данните.

Дата.....г. Подпис:.....
гр. Стара Загора

Дата:…… Служител РЗИ – Загора ……..…..
(име, длъжност, подпис)

Приложение № 4 от ВП за АО

РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на здравеопазването
Регионална здравна инспекция – Стара Загора

Ф О Р М У Л Я Р
ЗА ПОЛУЧЕН СИГНАЛ

_____
(дата на получаване)

_____
(начин на получаване)

Данни на лицето, подало сигнала:
от.....
Адрес: .....
(град, пощенски код, улица и номер)

Телефонен номер за връзка:....., e-mail: .....

ОТНОСНО:
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Служител, приел сигнала: ……..
(име, фамилия)

РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на здравеопазването

Регионална здравна инспекция – Стара Загора