



НАЦИОНАЛНА ЗДРАВНООСИГУРИТЕЛНА КАСА

София 1407, ул. "Крчим" No 1

www.nhif.bg

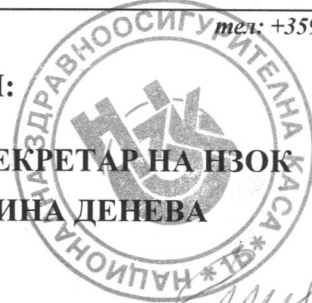
тел: +359 2 9659121

УТВЪРДИЛ:

ГЛАВЕН СЕКРЕТАР НА НЗОК
КЛИМЕНТИНА ДЕНЕВА

ВЯРНО

РАЙНА ЙОРДАНОВА
ДИРЕКТОР НА ДИРЕКЦИЯ ЧРАО



ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

РД-16-31 / 10.07.20201

ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

В СИСТЕМАТА НА НАЦИОНАЛНАТА ЗДРАВНООСИГУРИТЕЛНА КАСА

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1. (1). Настоящите вътрешни правила за организация на административното обслужване в системата на Националната здравноосигурителна каса/районните здравноосигурителни каси (НЗОК/РЗОК), наричани за краткост „Правилата”, уреждат и регулират:

1. организацията на работа на административните структури в НЗОК/РЗОК по приемането, регистрирането, разпределянето, разглеждането на сигнали, предложения, заявления, искания, запитвания и жалби на граждани, фирми и организации;
2. взаимодействието на административните структури на НЗОК/РЗОК, във връзка с административното обслужване;
3. последователността на извършваните от служителите на НЗОК/РЗОК действия при предоставяне на административно обслужване на граждани, фирми и организации.

Чл.2. Правилата се приемат с цел координация на действията на служителите в НЗОК/РЗОК при осъществяване на административното обслужване.

Чл.3. (1) НЗОК/РЗОК осъществява административно обслужване при спазване на общите принципи на законност, съразмерност – разумност, добросъвестност и справедливост, служебно начало, истинност, равенство и взаимно уважение, самостоятелност и безпристрастност, бързина и процесуална икономия, достъпност, публичност и прозрачност, последователност и предвидимост, отговорност и отчетност, ефективност, субординация и координация, съпричастност и конфиденциалност.

(2) Административното обслужване в НЗОК/РЗОК се осъществява при спазване на принципите, установени в:

Закона за администрацията;

Административно-процесуалния кодекс (АПК);

Наредбата за административно обслужване;

Етичния кодекс на служителите в НЗОК и в РЗОК;

Хартата на клиента на НЗОК;

Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент относно защитата на данните).

Чл.4. (1) „Административно обслужване” е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на НЗОК/РЗОК.

(2) „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. предоставяне на консултации, 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. експертизи, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията на държавен орган.

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.5. (1) Административното обслужване в НЗОК/РЗОК се осъществява от определени по длъжностна характеристика служители.

(2) Административното обслужване в НЗОК/РЗОК се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена при извършване на интегрирани в дейността им административни услуги.

(3) Наименованието и информацията за всяка административна услуга, предоставяна от НЗОК/РЗОК се изготвя от служители в съответната специализирана дирекция, която изготвя документите в съответствие с нормативните изисквания.

(4) Информацията за административните услуги, предоставяни от НЗОК/РЗОК подлежи на вписване в Административния регистър по чл. 61 от Закона за администрацията в съответствие с изискванията на чл. 18 и следващите от Наредбата за административния регистър.

(5) Действията по вписването в регистъра се извършват от служители, определени със заповед на Управителя на НЗОК/директор на РЗОК, копие от която се изпраща по електронен път в администрацията на Министерския съвет в 7-дневен срок от издаването ѝ.

(6) Служителите по ал. 5 отговарят за достоверността и пълнотата на въвежданите обстоятелства, както и за спазването на сроковете за вписване. Задълженията за вписване и попълване на данните в регистъра се включват в длъжностните характеристики на съответните служители.

Чл.6. Основен елемент в процеса на административно обслужване е предоставянето на качествена административна услуга и повишаване имиджа и доверието към НЗОК/РЗОК.

Чл.7. Администрацията на НЗОК/РЗОК гарантира прилагането на вътрешните критерии за добро административно обслужване като:

1. Професионално и компетентно разяснява изискванията, на които трябва да отговарят процедурите по заявлението или искането за осъществяване на

административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението по предварително установен ред;

2. Своевременно приема устни запитвания, заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения, заявления по Закона за достъп до обществена информация;

3. Проверява пълнотата на подадената документация за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък към съответните вътрешни правила, регламентиращи дейността по заявената административна услуга;

4. Своевременно насочва въпросите по компетентност до звената в съответната административна структура в НЗОК;

5. Осъществява периодична връзка със звената, работещи експертно по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения, свързани с осъществяване на административното обслужване;

6. В оперативен порядък дава информация за хода на работата по преписките;

7. Своевременно насочва постъпили заявления извън компетентността на НЗОК към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

8. Предоставя информация за заявените административни услуги в регламентираните срокове на достъпен и разбираем език.

Чл.8. (1) Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване са описани в Хартата на клиента, която се публикува на интернет страницата на НЗОК, в брошури, други печатни материали или се обявява по друг подходящ начин, с данни за дата на приемане и дата на последна актуализация.

(2) Хартата на клиента се поставя на достъпно и видно място в служебните помещения, в които се извършва административно обслужване.

(3) Хартата на клиента включва:

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

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

(4) Хартата на клиента може да включва и допълнителни елементи, които са определени в ръководството по ал. 5.

(5) При разработване на Харта на клиента в НЗОК се спазват правилата и насоките за разработване на Харта на клиента, които са регламентирани в ръководство, одобрено с акт на Министерския съвет.

Чл.9. В центровете за административно обслужване в НЗОК/РЗОК се установява различен ред за ползване на почивките, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите в рамките на обявеното за центъра работно време, до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

(1) Работният график на служителите от звеното за административно обслужване в НЗОК/РЗОК се установява със заповед на управителя на НЗОК/директора на РЗОК. при спазване на чл.10 от Наредбата за административно обслужване.

(2) Работното време, междудневните и междуседмичните почивки се съобразяват с изискванията на Закона за държавния служител и на Кодекса на труда.

ФОРМИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.10. (1) НЗОК/РЗОК осигуряват информация за извършваните от тях административни услуги, за реда и организацията за предоставянето им, както и за извършваното комплексно административно обслужване, като съдействат на потребителите съгласно чл. 28 от АПК.

(2) Информацията за административното обслужване следва да бъде:

1. ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;
2. достъпна за всеки ползвател, независимо от пол, образование, степен на увреждания и т.н.;
3. без абривиатури, съкращения и препратки.

Чл. 11. (1) НЗОК/РЗОК осигурява задължителна информация относно функциите и организацията на работата си във връзка с административното обслужване.

(2) Информацията за предоставяните от НЗОК/РЗОК административни услуги се актуализира във всички вътрешноадминистративни актове и източници, в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.

Чл.12. (1) Информация за предоставяните административни услуги от НЗОК/РЗОК може да бъде получена от:

1. звената за административно обслужване, разположени в НЗОК/РЗОК съгласно утвърдените вътрешноадминистративни актове, уреждащи предоставянето на заявената административна услуга;

2. информационни табла в НЗОК/РЗОК, поставени на подходящи за потребителите места.

3. телефони и имейли, публикувани на интернет страницата на НЗОК;

4. интернет адрес – www.nhif.bg

5. Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията.

Чл. 13. (1) При упражняване на своите правомощия при предоставяне на заявената административна услуга, служителите в НЗОК/в РЗОК:

1. осигуряват достъп до формулярите, използвани при заявяване на административната услуга и оказват съдействие за попълването им;

2. предоставят пълна информация за сроковете и за дължимите такси, ако се дължат такива;

3. осигуряват възможност исканията за издаване на индивидуалните административни актове да се подават и в РЗОК;

5. организират дейността си така, че по възможност да обслужват заинтересованите граждани и организации на едно място в едно служебно помещение, като това изискване се отнася и за РЗОК;

(2) НЗОК/РЗОК обявява информацията по ал. 1, както и информация за възможностите за подаване или получаване на документи по електронен път с електронен подпис, на официалната интернет страница на НЗОК, на официалното си табло за обявления, в брошури, с които всеки заинтересован може да се сдобие, чрез разяснения на служителите в НЗОК/РЗОК, приемащи исканията, или по друг подходящ начин.

(3) За неизпълнение на изискванията по ал. 1 и 2, служителите в НЗОК/в РЗОК носят административнонаказателна отговорност по реда на АПК, без това да се отразява на действителността на административния акт.

Чл. 14. (1) Искането за издаване на индивидуален административен акт се подава писмено или устно, ако в специален закон не е предвидено друго.

(2) Писменото искане съдържа пълното име и адреса на гражданина или организацията, от които изхожда, естеството на искането, дата и подпис. Заявителят предоставя електронен адрес съгласно Закона за електронното управление, мобилен или стационарен телефонен номер или факс, а когато заявителят е гражданин – ако разполага с такива. В случаите, когато заявителят е гражданин, може да предостави информация за наличие на персонален профил, регистриран в информационната система за сигурно електронно връчване като модул на Единния портал за достъп до електронни административни услуги по смисъла на Закона за електронното управление – ако разполага с такъв. Искането съдържа и други задължителни елементи, ако такива са предвидени в специален закон. Длъжностното лице, приело искането, потвърждава с писмено отбелязване внасянето му.

(3) Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги Приета с ПМС № 3 от 9.01.2017 г., обн., ДВ, бр. 5 от 17.01.2017 г., в сила от 1.03.2017 г., изм. и доп., бр. 66 от 10.08.2018 г., в сила от 10.08.2018 г.

(4) Исканията, заявени устно, се отразяват в протокол, който се подписва от заявителя и от служителя в НЗОК/РЗОК, който го е съставил (Приложение №1).

(5) В протокола се отбелязват пълното име и адресът на гражданина, от който изхожда, естеството на искането, дата и подпис. Заявителят може да предостави информация за наличие на персонален профил, регистриран в информационната система за сигурно електронно връчване като модул на Единния портал за достъп до електронни административни услуги по смисъла на Закона за електронното управление, електронен адрес съгласно Закона за електронното управление, мобилен или стационарен телефонен номер или факс – ако разполага с такива.

(6) Служителите в НЗОК/РЗОК приемат 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, факс или по друг технически възможен начин 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.

Чл. 15. (1) Когато писменото искане не е подписано и при съмнение дали е заявено от посоченото в него физическо или юридическо лице, компетентното

длъжностно лице от НЗОК/РЗОК изисква неговото потвърждение със собственоръчен или електронен подпис в тридневен срок от съобщението за това. При непотвърждаване в срок преписката се прекратява.

(2) Ако искането не съответства на изискванията на АПК, заявителят се уведомява да отстрани недостатъците в тридневен срок от съобщението за това, с указание, че при неотстраняването им преписката ще бъде прекратена, като срокът за произнасяне започва да тече от датата на отстраняване на нередностите./чл.31 от АПК/

(3) Когато компетентното длъжностно лице от НЗОК/РЗОК установи, че индивидуалният административен акт трябва да бъде издаден от друг административен орган, незабавно препраща преписката, като уведомява заявителя и заинтересованите физически и юридически лица.

(4) Когато искането се отнася за комплексно административно обслужване, то може да бъде подадено до всеки административен орган, който участва в него. Взаимодействието с другите административни органи се осъществява по реда на наредбата за административното обслужване.

(5) Административното обслужване в НЗОК/РЗОК се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. стандарт за единно наименование на центъра за административно обслужване (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.

(6) За спазване на нормативно регламентирани срокове НЗОК/РЗОК използва Автоматизираната информационна система (АИС) Архимед, във връзка с предоставянето на заявените административни услуги.

Чл.16. Интернет страницата на НЗОК е основен комуникационен канал с потребителите, осигуряващ разпространение на информация 24 часа на ден и 7 дни в седмицата, до практически неограничен кръг клиенти. Графичният дизайн на уеб-сайта се адаптира с цел да бъде структуриран, съобразно възможността за предоставяне на леснодостъпна информация в електронен вид.

На интернет страницата на НЗОК се съдържа информация за:

1. данни за НЗОК/РЗОК и информационни канали;
2. видовете административни услуги, извършвани от НЗОК/РЗОК – изисквания, процедури, документи, формуляри и бланки, срокове, такси (само когато се изисква);
3. нормативните актове, свързани с дейността на НЗОК/РЗОК и с административното обслужване;
4. основните функции и дейности на НЗОК/РЗОК, правомощията на управителя и на надзорния съвет на НЗОК;
5. форуми, рубрики и анкетни карти за обратна връзка.

АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ ПО ЗАЯВЕНА АДМИНИСТРАТИВНА УСЛУГА В НЗОК/ РЗОК

Чл.17. (1) Административното обслужване в НЗОК/РЗОК има за цел да осигури тясно сътрудничество между отговорните служители и потребителите на административни услуги.

(2) При изпълнение на заявена административна услуга, в която са ангажирани две или повече структурни звена в НЗОК/РЗОК, заявителят подава искането/заявлението в центъра за административно обслужване на НЗОК/ РЗОК, което организира изпълнението по служебен път.

(3) При обективна възможност за извършване на междуведомствени услуги, заявителят подава едно искане в администрацията на НЗОК, адресирано до управителя на НЗОК. В искането изрично се заявява съгласие за предоставяне на лични данни, относно снабдяване по служебен път с документи, издавани от други администрации.

(4) Междуведомственото обслужване се извършва от служители в звената, оторизирани за административно обслужване с непосредственото участие на служителите от компетентните структурни звена в администрацията под ръководството на главния секретар на НЗОК.

Чл.18. Местоположението и вътрешният дизайн на приемните в НЗОК/ РЗОК за административно обслужване отговарят на условията за функционалност. В помещението на приемните са осигурени:

- указателни табели и информационни табла с актуална информация на достъпен и разбираем език, информация на английски език;
- подходящи условия и достъпност до и в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;
- 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; такива подходящи условия са: оформление на пространствата в помещенията, позволяващо свободно придвижване с инвалидни и/или детски колички, 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;
- достатъчно широки пространства за изчакване на реда с осигурена възможност: за сядане на не по-малко от 4 потребители, за попълване и окомплектоване

на заявления/искания с осигурени поне една маса, бюро или плот, както и за подаване на заявления/искания;

- осветление, покриващо всички зони във вътрешните пространства на помещенията, с брой и разположение на осветителните тела, които осигуряват достъпност на обслужването и на информацията във всички помещения, питейна вода, възможност за ползване на тоалетна;

- възможност за ползване на безплатен достъп до интернет;

- пощенска кутия за подаване на сигнали и предложения;

- информационни и други материали - наличност на бланки на формуляри, заявления, анкетни карти, листа и химикалки, бюлетини, брошури.

Чл. 19. (1) Във връзка с изпълнението на своите задължения, всеки служител от НЗОК/РЗОК, оторизиран за административно обслужване, има право да получава, а служителят, към когото е отправено искането е длъжен своевременно да предоставя необходимата информация по служба, в съответствие с утвърдения вътрешноадминистративен ред.

(2) Отказът да се предостави искана информация е основание за дисциплинарна отговорност по реда на чл. 90 и следващите от Закона за държавния служител, както и на разпоредбите на Кодекса на труда и действащите вътрешноадминистративни актове.

Чл.20. (1) За навременното и пълно обезпечаване с информация ръководителите и служителите се задължават:

1. да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив на НЗОК към оторизираните звена за административно обслужване по компетентност;

2. да подпомагат служителите от оторизираните звена за административно обслужване със становища, разяснения и консултации за срочното и качествено обслужване на потребителите.

(2) Служителите от оторизираните звена за административно обслужване могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите структурни звена в НЗОК/РЗОК, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

Чл.21. (1) Служителите от отдел „Административно обслужване и архив“ на НЗОК/РЗОК приемат входящата кореспонденция във връзка с изпълнение на заявените административни услуги, регистрират ги в АИС „Архимед“ и след резолюция и изпълнение от служителите в определената дирекция, ги предоставят на адресата.

(2) Служителите в НЗОК/РЗОК, определени с резолюция за изпълнение на заявената административна услуга са длъжни:

1. да обработват, подготвят и предоставят заявената административна услуга в нормативно определения срок;

2. след приключване на преписката по заявената административна услуга да съхраняват преписката до предаването ѝ за архивиране, в изпълнение на Закона за държавния архивен фонд (ЗДАФ), съгласно Вътрешни правила за организация и управление на документооборота в Централно управление на Националната здравноосигурителна каса, Сигнатурата за регистриране на документите и преписките в ЦУ на НЗОК, и Номенклатурата на делата със срокове на запазването им;

3. да връщат незабавно в отдел „Административно обслужване и архив“ погрешно адресирани или изпратени до тях преписки;

4. да предоставят незабавно за регистрация незаведени преписки/кореспонденция от физически и юридически лица, независимо от това по какъв път са попаднали при тях;

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

6. да информират прекия си ръководител, респективно ползвателя на услугата – за причините, налагащи удължаване на срока за обработка на преписката;

7. при отсъствие (отпуск, болнични, командировка) да предадат работните документи на свой заместник, определен от ръководителя, който следва да продължи работата и да спази регламентираният срок;

8. при напускане на длъжността да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител.

Чл.22. Ръководителите на оторизираните структурни звена за административно обслужване в НЗОК/РЗОК са длъжни:

1. да отразяват резолюцията към конкретен изпълнител (служител);

2. да контролират движението на входящата и изходяща кореспонденция съобразно компетенциите на дирекцията/отдела, които ръководят;

3. да вземат конкретни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители;

4. да определят заместник по изпълнение на задълженията на служител, който отсъства, независимо от причината за отсъствието, както и на онези, на които са прекратени служебните или трудови правоотношения.

Чл.23. (1) След като бъдат заведени и регистрирани чрез АИС „Архимед“, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

Чл.24. (1) Управителят на НЗОК, подуправителят на НЗОК, главният секретар на НЗОК/директорът на РЗОК (съобразно делегираните им правомощия) преглеждат постъпилите заявления за административни услуги и ги резолират в деня на получаването, като ги насочват до съответните директори на дирекции, началници на отдели и други служители в администрацията на НЗОК/РЗОК.

(2) Ръководителите на дирекции и отдели възлагат с резолюция изработването на заявената административна услуга на подчинените им служители.

(3) Резолюцията се поставя върху документа и трябва да съдържа следните реквизити:

1. изпълнител;
2. срок за изпълнение;
3. дата на резолиране;
4. подпис на резолиращия.

(4) При необходимост от повече изпълнители резолиращият определя конкретно за всеки изпълнител частта от задачата.

Чл.25. (1) Индивидуалният административен акт, с който е изразено решението да се предостави или да се откаже извършване на административна услуга, се издава и подписва от управителя на НЗОК/директора на РЗОК, а при негово отсъствие, при наличие на делегиране на права - от определено със заповед на управителя на НЗОК/директора на РЗОК длъжностно лице.

Чл.26. (1) Индивидуалният административен акт с приложенията към него се предава в отдел „Административно обслужване и архив“ за извеждане и полагане

печата на НЗОК/РЗОК на подписани толкова екземпляри, колкото са получателите, и един екземпляр за архивиране, заедно с преписката.

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

Чл.27. (1) При осъществяване на административното обслужване, служителите от НЗОК спазват принципа на служебното начало, като изискват информация от РЗОК и осигуряват необходимото вътрешноведомствено съгласуване.

(2) Организацията на междуведомственото обслужване се извършва от служителите от НЗОК с непосредственото участие на служителите от РЗОК под ръководството на главния секретар.

ПРИНЦИПИ ЗА ОСИГУРЯВАНЕ НА ЕФЕКТИВНА РАБОТА С ГРАЖДАНИТЕ

Чл.28. (1) Индивидуални административни актове във връзка с извършваните административни услуги от НЗОК/РЗОК се издават писмено, при подадени заявления за съответната административна услуга.

(2) При предлагането на административни услуги на физически и/или юридически лица се допуска те да ползват свои представители срещу представяне на заверено пълномощно (или нотариално заверено пълномощно, в случаите предвидени от нормативен акт).

(3) Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на заявлението в НЗОК/РЗОК.

(4) За заявленията, подадени по пощата, включително и по електронната поща, в извънработно време, сроковете за вземане на решение от административния орган започват да текат от следващия работен ден/от датата на завеждане в деловодната система на НЗОК/ РЗОК.

Чл.29. Дължимите такси (в приложимите случаи) на заявените административни услуги се заплащат в съответствие с действащите нормативни и вътрешноадминистративни актове.

Чл.30. При работа с потребители на заявени административни услуги, служителите от оторизираните звена за административно обслужване спазват

нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, включително съгласно настоящите Правила.

ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл. 31. (1) За постигането на пълно взаимодействие между администрацията на НЗОК/РЗОК и потребителите на административни услуги се осъществява измерване на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване в НЗОК/РЗОК чрез прилагане на следните методи:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации;
6. провеждане на консултации със заинтересовани страни ;
7. описание на пътя на потребителя;
8. провеждане на социологически проучвания;
9. осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез „горещ телефон“;
10. осигуряване на приемно време за граждани и организации;
11. анализ на вторична информация.

(2) Описанието на методите за обратна връзка и начините за тяхното използване и прилагане се съдържат в методологията по чл. 25 от Наредбата за административното обслужване. Методите за обратна връзка по ал. 1, т. 1 – 5 са задължителни.

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

(4) Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъждат и консултират с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с представителите на гражданското общество и се оповестяват не по-малко от веднъж годишно.

(5) В резултат на получената, анализирана и консултирана информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях. Уведомяването може да се извършва чрез годишния доклад по ал. 6 и/или по друг начин.

(6) Всяка година до 1 април НЗОК/РЗОК изготвят годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на интернет страницата.

Чл. 32. Служителите от звената за административно обслужване на НЗОК/РЗОК попълват получените данни в електронна таблица или в специален регистър на хартиен носител.

Чл. 33. (1) Данните по чл. 31-32 се използват при изготвянето на периодични анализи за състоянието на административното обслужване в НЗОК/РЗОК и за наличие на проблеми, като се предлагат предложения за тяхното отстраняване.

(2) Предложенията се разглеждат на дирекционен съвет в НЗОК, където се вземат решения под ръководството и контрола на главния секретар на НЗОК, отговарящ за качеството на административното обслужване в НЗОК.

Чл. 34. (1) На базата на получените данни чрез различните комуникационни канали, потребителите на административни услуги на институцията се обособяват в целеви групи за допитвания относно предприемането на конкретни действия за удовлетворяване на разумни и полезни искания към системата на административното обслужване на НЗОК/РЗОК.

(2) Потребителите на административните услуги в НЗОК/РЗОК, граждани, неправителствените организации, бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите по ал. 1 чрез интернет страницата на НЗОК.

ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО КАЧЕСТВОТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ И ПО СПАЗВАНЕ НА ОПРЕДЕЛЕНИТЕ СРОКОВЕ НА ПРЕДОСТАВЕНИТЕ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл.35. Инспекторатът на НЗОК извършва проверки по предоставянето на административни услуги.

Чл.36. Контролната дейност във връзка с извършването на заявените административни услуги в НЗОК/РЗОК обхваща проверка за точното спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл.37. (1) Контролът се осъществява от ръководителя, който е поставил резолюция върху документа на следните нива:

1. Управител на НЗОК;
2. Подуправител на НЗОК;
3. Главен секретар на НЗОК;
4. Директори на РЗОК;
5. Ръководители на структурни звена – директори на дирекции, началници на отдели.

(2) Контрол може да се осъществява и от страна на потребителите на административната услуга – физически и юридически лица, посредством деловодна справка за движението на преписката им лично в НЗОК/РЗОК, или чрез подаване на жалба по отношение сроковете и качеството на извършваните административни услуги.

Чл.38. Всички дейности свързани с документите – от регистрацията до предаването им за архивиране се извършват съгласно настоящите Правила, Вътрешни правила за организация и управление на документооборота в Централно управление на Националната здравноосигурителна каса и Номенклатурата на делата със сроковете на запазването им.

Чл. 39. (1) Администрацията на НЗОК отчита състоянието на административното обслужване чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация /ИИСДА/ веднъж годишно.

(2) Управителят на НЗОК определя със заповед отговорните служители, които подават и обобщават информацията, попълват и публикуват данните в ИИСДА.

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

(4) Задълженията за попълване и публикуване на данните в ИИСДА от определените със заповед на управителя на НЗОК/директора на РЗОК служители са вписани в длъжностните им характеристики и в индивидуалните им работни планове.

ДОПЪЛНИТЕЛНА РАЗПОРЕДБА

§ 1. По смисъла на правилата:

1. „Потребител“ 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. „Подходящо техническо оборудване“ са електронни информационни табла, видео- екрани, системи с възможност за търсене и показване на аудио-визуална информация, която се управлява чрез допир до екрана, интерактивни табла, екрани, терминали и други, които са предназначени за потребителите, до които им е осигурен безусловен активен или пасивен достъп и които се насърчават посредством подходящи методи и средства, за да ги използват.

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.

7. „Елементи за адаптиране на служебните помещения“ са рампи (мобилни или стационарни), подемни платформи, асансьори, естакади и други, които улесняват достъпността до и в служебните помещения, в които се извършва административно обслужване.

§ 2. За привеждането на административните услуги, предоставяни от НЗОК/РЗОК в съответствие с изискванията на Закона за електронното управление и §1а от Допълнителните разпоредби на Закона за здравното осигуряване, следва да се осигурят съответните технически и организационни условия, както и съответните програмни продукти, обезпечавачи възможност за предоставяне на електронни административни услуги по смисъла на чл. 8, ал. 1 от Закона за електронното управление.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Настоящите вътрешни правила влизат в сила от датата на утвърждаването им от главният секретар на НЗОК и отменят вътрешни правила за организация на административното обслужване в системата на НЗОК - РД-16-22/22.05.2015 г.

§2. Правилата се публикуват на интернет страница на НЗОК.

§3. За неуредените в тези правила въпроси се прилагат разпоредбите на българското законодателство и приложимите вторични актове на ЕС и двустранни спогодби/ договори за социално осигуряване.

§4. Контрол по изпълнение на правилата се възлага на главния секретар на НЗОК и на директорите на РЗОК.

§5. Неразделна част от настоящите правила е:

Приложение № 1 – Протокол за предоставяне на информация по чл. 29, ал. 5 АПК.

ПРОТОКОЛ

Днес.....служителят.....

На длъжност В

(наименование на звеното)

На основание чл. 29, ал. 5 АПК състави този протокол в уверение на това, че заявителят
.....
с постоянен или настоящ адрес: гр./с., ул. (ж.к.).....,
тел., факс, електронна поща
устно заяви искане за:

Заявителят прилага следните документи:

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

Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес :

като декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването
му за вътрешни пощенски пратки **/когато е приложимо/**, 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)