

## УСЪВЪРШЕНСТВАНЕ НА РАБОТНИТЕ ПРОЦЕСИ В РЕГИОНАЛНИТЕ ЗДРАВНИ ИНСПЕКЦИИ

Радка Траянова, докторант

[r.trayanova@abv.bg](mailto:r.trayanova@abv.bg)

Катедра „Администрация, управление и политически науки“,  
Варненски свободен университет „Черноризец Храбър”

**Резюме.** Целта на изследването е, въз основа на резултати от предходно проучване сред служителите от Регионална здравна инспекция-Варна (РЗИ-Варна), да се разработят текущи и усъвършенствани модели на работните процеси. Приложени са: документален метод, емпиричен подход, процесен подход и моделиране на процеси. За пръв път са разработени усъвършенствани модели на работните процеси в РЗИ-Варна. Резултатите могат да бъдат възпроизведени и в други РЗИ за целите на дигиталната трансформация в администрацията.

**Ключови думи:** публична администрация, държавен здравен контрол, електронно управление, процесен подход, административен реинженеринг.

## IMPROVEMENT OF THE WORKING PROCESSES IN THE REGIONAL HEALTH INSPECTORATES

Radka Trayanova, PhD student

[r.trayanova@abv.bg](mailto:r.trayanova@abv.bg)

Administration, Management and Political Science Department,  
Varna Free University „Chernorizets Hrabar”

**Summary.** The objective of this study is to develop up-to-date and improved models of the working processes based on a previously conducted survey among employees of Regional Health Inspectorate – Varna (RHI-Varna). The following methods have been applied: documentary method, empirical approach, process approach and process modelling. Improved models of the working processes in RHI-Varna have been developed for the first time. The results can be also replicated in other RHIs for the purpose of digital transformation in the public administration.

**Keywords:** public administration, state health control, electronic governance, process approach, administrative reengineering

## Въведение

Моделирането на работните процеси е задължителен етап от трансформацията на администрацията, посредством реинженеринг. *Тезата* на автора е, че има неизползвани възможности за подобряване на дейностите и услугите в Регионалните здравни инспекции (РЗИ), за намаляване на административната тежест за гражданите, за бизнеса и за служителите в администрацията.

*Целта* на настоящото изследване е, въз основа на резултатите от предходно проучване, проведено сред служителите от РЗИ-Варна<sup>1</sup>, да се разработят текущи и усъвършенствани модели на работните процеси. За целта са приложени: документален метод; наблюдение, чрез участие; процесен подход и моделиране на процеси. Работните процеси са моделирани от автора по емпиричен път, а усъвършенстваните модели на процеси са изведени по обективен път от действащите нормативни документи, стратегиите и концепциите за развитие на държавната администрация.

## Резултати и обсъждане

В своята монография „Дневният ред“, Майкър Хамър формулира следното определение за процес: „*организиран в група и взаимно свързани действия, които, в своята съвкупност, създават някакъв резултат, стойностен за клиентите.*“<sup>2</sup> Отнесено към обекта на настоящото изследване, формулираме следната дефиниция на работен процес: „*Работен процес в администрацията е нормативно определена целева дейност, декомпозирана на задачи, обвързана с очакваните обществено полезни резултати, със средствата и сроковете за нейната реализация, които се изпълняват координирано от компетентни служители, подпомагани от административни правила и процедури*“

Дейностите по упражняване на държавен здравен контрол (ДЗК) са посочени в чл.6, ал.1 и чл.17 на Наредба №36 от 2009г.<sup>3</sup> Тези дейности съответстват на основните работни процеси в РЗИ: *инспекция, преглед и оценка на документация; лабораторен контрол и експертни съвети.* Друга основна дейност (работен процес) в РЗИ е предоставянето на *административни услуги*, съгласно §1, т.2 от Закона за администрацията<sup>4</sup>.

---

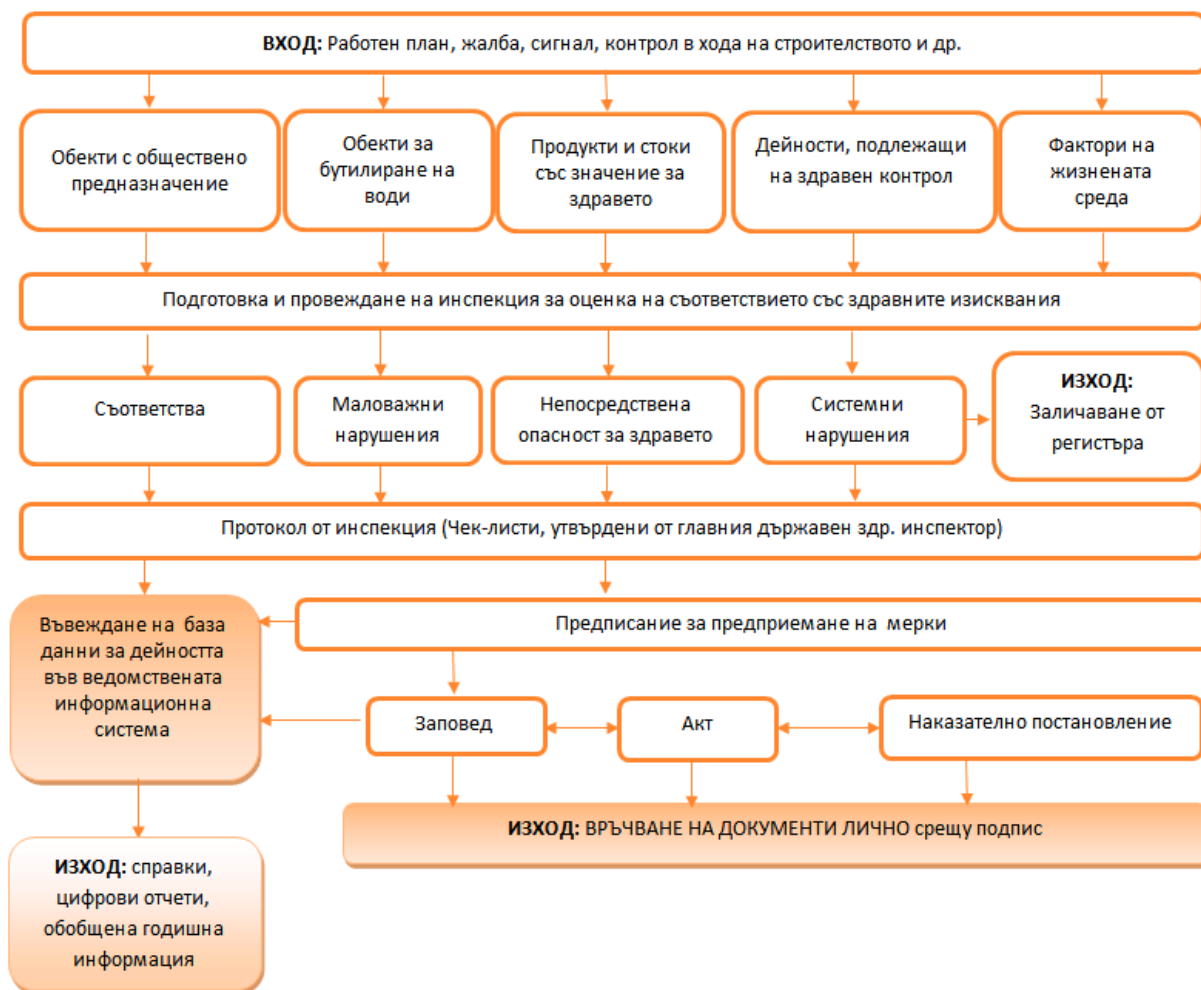
<sup>1</sup> Траянова, Р. Административен реинженеринг в териториалните органи за държавен здравен контрол в контекста на електронното управление. *Българско списание за обществено здраве*, 2022, т.14, №4, с. 10 – 21. ISSN: 1313 – 860x.

<sup>2</sup> Хамър, Майкъл. *Дневният ред*. С: Класика и стил ООД, 2006, с.78, ISBN-10-954-9964-90-6, ISBN-13-978-954-9964-90-5.

<sup>3</sup> [Наредба №36 за условията и реда за упражняване на държавен здравен контрол. В: Държавен вестник, 7 Авг. 2009, №63, изм. и доп... 3 Окт. 2014, №82.](#)

<sup>4</sup> [Закон за администрацията. В: Държавен вестник, 5 Ное. 1998, №130, изм. и доп. ... 13 Март 2020, №21, допълнителни разпоредби, §1, т.2.](#)

**Инспекцията** представлява оглед „на терен“ на обектите, стоките, продуктите и дейностите, подлежащи на здравен контрол, която се провежда, съгласно утвърдени оперативни процедури от главния държавен здравен инспектор и завършва с оценка на съответствието със здравните изисквания. *Основна цел на инспекционната функция е да гарантира спазването на приложимите законови изисквания и да даде обратна връзка за въздействието и осъществимостта на съответното законодателство.*<sup>5</sup> Инспекцията може да включва и вземане на проби за изпитване на факторите на жизнената среда като в този случай, това се явява подпроцес на основния процес. Текущият модел на инспекция е представен на фигура № 1.



**Фигура №1. Текущ модел на инспекция в РЗИ**

Процесът на инспекция стартира с изготвяне на работен план, получен сигнал, жалба или поради необходимостта от извършване на контрол в хода на строителството. При инициране на инспекция, се извършва подготовка на необходимата документация,

<sup>5</sup> Cordova-Novion, Sahovic, Cesar, Tarik. Inspections Reforms: Do Models Exist?, 2010. World Bank Group, [Online]. [Viewed 14.03.2023]. Available from: <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/25077>

справка с нормативни документи, както и консултиране с експерти от по-високите длъжностни нива. Информацията от извършения оглед се документира на хартиен носител в „протокол от инспекция“, който се връчва лично на заинтересованото лице. При установени нарушения се пристъпва към административни мерки като в зависимост от тежестта на нарушението се изготвят съответните документи по образец: предписание, заповед, акт и наказателно постановление, които се връчват лично, срещу подпис на лицето. Случва се подконтролните лица да откажат да предоставят личните си данни, при което се налага да се търси съдействието на полицията. Всички документи се архивират в хартиеното досие на обекта. Основна слабост на настоящата система за отчитане на изпълненето е невъзможността за генериране на обобщена годишна информация за статуса на обектите, съгласно Приложение №6 от Наредба №36/2009г. **В началото на всяка година служителите се задържат близо 2 месеца на бюро, за да попълват на ръка обобщена годишна информация (ОГИ) за обектите с обществено предназначение (ООП).**

Служителите се надяват тази дейност да се предостави изцяло на компютрите. Изчислили сме, че на ден могат да се изготвят не повече от 8 ОГИ, и то в случай че инспекторът не се отклонява с други задачи. Считаме, че този труд би могъл да се автоматизира, чрез опция за генериране на ОГИ в интегрираната информационна система за оценка на дейността, а от инспектора да се изисква само да я валидира, да напише заключение за хигиенния статус и да я съхрани в електронното досие на обекта. През 2021г. МЗ стартира единна междуведомствена система за отчитане на изпълнението по ДЗК във всички РЗИ. Програмата е в процес на пилотно изпитване. В момента се разработва модул „Справки“ и се отстраняват недостатъци по базовите модули.

На фигура №2 е представен усъвършенстван модел на инспекция в РЗИ. Тук фокусът е поставен върху дигитализацията на труда на инспектора като задължителна предпоставка за подобряване на отчитането и предоставяне на справки в реално време. Предвидена е работа в единна информационна среда с достъпване на терен на ведомствената платформа за отчитане на дейността и на публичните регистри, водени от РЗИ. Последното изисква специализираната информационна система за отчитане на дейността да бъде отворена към служителите, чрез онлайн приложение, в което да се попълват документи на терен. За целта, инспекторите следва да бъдат осигурени с мобилни устройства (таблети) с контролиран достъп до платформата, да се разработи система за поддържане на потребителски профил на всеки служител и правилата за мрежова и информационна сигурност. Всички документи следва да се изготвят в

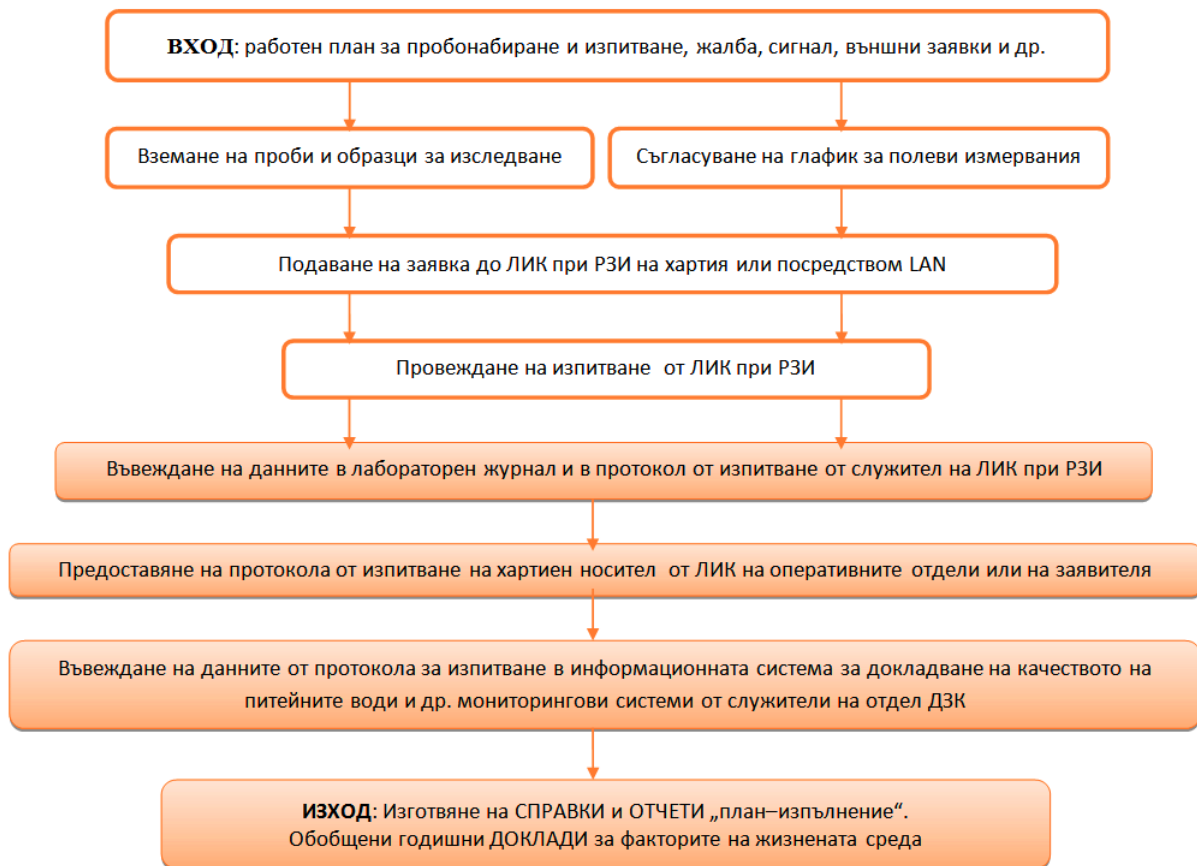
утвърдени е-форми. Предвидена е опция за връчване на документи с електронна препоръчана поща или „гражданска електронна поща“, което да има задължителен характер. За целта, всяко лице трябва да съществува в основни регистри и/или да има регистриран профил в системата за сигурно електронно връчване, за да може тази опция да се използва. Друга алтернатива за идентифициране на подконтролните лица е въвеждането на електронни идентификационни карти, в които личните данни са криптирани и се въвеждат безконтактно в системата.



**Фигура №2. Усъвършенстван модел на инспекция в РЗИ**

На фигура №3 е представен текущ модел на **лабораторен контрол**. Процесът стартира с изготвяне на план за лабораторен контрол, постъпил сигнал, жалба или по външна заявка. Планирането на изследванията по държавен здравен контрол се извършва от оперативните отдели в началото на всяка календарна година като графикът за пробонабиране се съгласува с лабораторно-изпитвателния комплекс (ЛИК) при РЗИ. Вземането на проби и на образци за изпитване, както и полевите измервания се извършват от инспектори от дирекция „Обществено здраве“ (ОЗ) или от лаборанти от дирекция „Лабораторни изследвания“ (ЛИ) или „Надзор на заразните болести“ (НЗБ) в зависимост от длъжностните характеристики на служителите. Графиките за пробонабиране се предоставят в електронен формат, посредством локалната

информационна мрежа. Протоколите за проведеното пробонабиране постъпват в дирекция ЛИ на хартиен носител в утвърдени форми на „Протокол за вземане на проба“. Служители от „Приемната“ регистрират постъпилата проба и подават заявка до лабораторията.

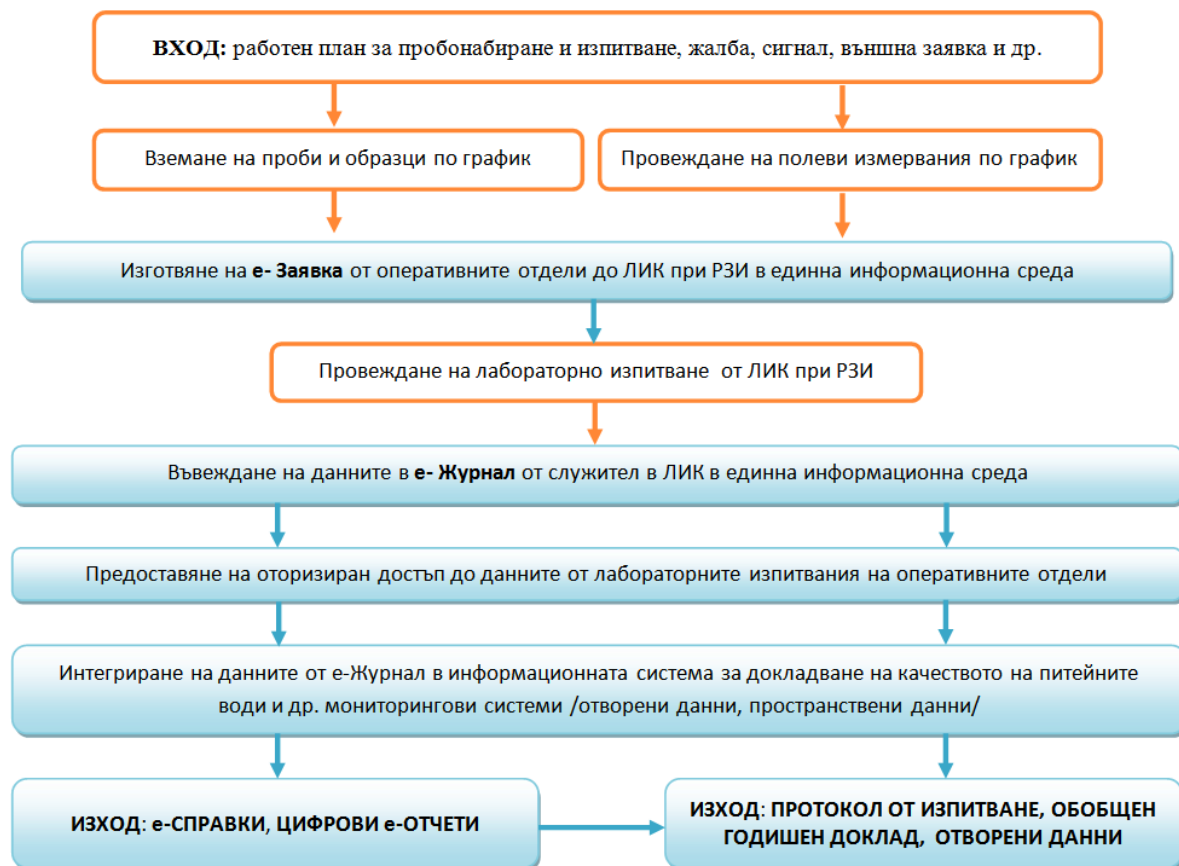


### Фигура №3. Текущ модел на лабораторен контрол в РЗИ

Изпитванията в „Лабораторно-изпитвателния комплекс (ЛИК) при РЗИ“ приключват с вписване на резултатите в лабораторен журнал на хартиен носител и с изготвяне на протокол от изпитване в Word формат. Протоколът се разпечатва и се предоставя на заявителя срещу подпис. За целите на докладването, длъжностни лица от отдел ДЗК въвеждат повторно данните в различни по вид специализирани системи за съхранение на данни. В края на календарната година служителите изготвят обобщени доклади за качеството на питейните води, на водите за къпане, на акустичната, електромагнитната, радиационната обстановка и други. Пример за такава система е информационната система за докладване на качеството на питейните води. Настоящата практика изисква резултатите от лабораторните изследвания да се въвеждат повторно от инспектори, което отнема приблизително 60 работни дни в една голяма РЗИ. За целите

на отчитането, информацията от лабораторните журнали се брои на ръка от дирекция „ЛИ”, за да се попълнят 3, 6, 9 и 12 месечни цифрови отчети.

На фигура №4 е изобразен усъвършенстван работен процес на лабораторен контрол в РЗИ.



**Фигура №4. Усъвършенстван процес на лабораторен контрол в РЗИ.**

Иновативното в модела е, че се работи в единна информационна среда, която позволява мониторинг на изпълнението. Заявките за лабораторни изследвания от отдел ДЗК до дирекция ЛИИ се подават в специално разработени е-формати, които съдържат всички показатели за мониторинг. Подавайки заявката, инспекторът отбелязва по подходящ начин показателите, които следва да бъдат анализирани (или изключени от мониторинга). Резултатите от лабораторните изследвания се въвеждат в електронен журнал, до който оперативните отдели получават оторизиран достъп. ЛИК при РЗИ като първичен администратор на данните следва да предоставя журнала на оперативните отдели в съвместим формат, който да позволява повторна обработка за целите на държавния здравен контрол и интегриране в други информационни системи за докладване на състоянието на факторите на жизнената среда. Системата следва да бъде отворена и за външни заявители с оторизиран достъп (парола за проверка на

результатите). Протоколи от изпитване следва да се предоставят на хартиен носител, само при поискване или ако това е предвидено в закон. Програмният продукт следва да предоставя обобщени справки за изпълнението на плана на лабораторния контрол, минимум по следните показатели: „брой проби” и „брой изследвания”.

Основен работен процес в РЗИ е **прегледът и оценката на документацията**, ако това се изисква в нормативен акт (фигура №5). Част от работният процес е свързан с работни процеси в други администрации, т. нар. „вътрешни услуги”.



**Фигура №5. Текущ процес за оценка на документация в РЗИ.**

Процесът в РЗИ стартира с постъпване, по системата за електронен документооборот, на искане за предоставяне на становище за преценка на съответствието със здравните изисквания на: програми, доклади за оценка на въздействието върху околната среда, оценки на риска, екологични оценки, устройствени планове и на други документи. Ако информацията не е достатъчна за преценка, изпращащата организация се уведомява по системата за електронен документооборот. Допълнителната информацията се внася отново в РЗИ за оценка на съответствието. Процесът завършва с изготвяне на становище и изпращането му по електронен път до водещата администрация. Считано от 2018 г., в хода на споделените услуги,



администрациите комуникират помежду си единствено, чрез системи за автоматичен обмен. Изключение правят инвестиционните проекти, които все още се съгласуват на хартия. (недостатък на Eventis R7 е, че няма възможност за „прикачване” на файлове по-големи от 10 кБ).

На фигура №6 е представен усъвършенстван работен процес за преглед и оценка на документация в РЗИ.



**Фигура №6. Усъвършенстван процес за оценка на документация в РЗИ.**

Главното предимство на системата Eventis R7 за електронен документооборот е, че изпълнява функцията на комплексно административно обслужване, т.е. *последователните процеси са превърнати в паралелни, което е един от принципите на реинженеринга на работните процеси.* Системата към момента обаче не позволява добра отчетност. Зададените опции на изходящи документи са твърде общи и не съответстват на изискуемите справки в отчетите. Крайните продукти, например становищата, следва да могат да се проследяват в по-тесни критерии, например по ключови думи: „становище за екологична оценка“, „становище за инвестиционен проект“ и т.н. Това налага разработването на каталог от стандартизирани ключови думи. Необходимо е също да се потърси решение за съгласуване в е-формат на инвестиционните проекти. Усъвършенстваната система следва да предоставя и някои

елементарни обобщени отчети за предоставените вътрешни услуги в цифров вид (напр. по шифър на услуга)

Текущ модел на **административна услуга** е представен на фигура №7.



**Фигура №7. Текущ модел на работен процес „административна услуга”**

Процесът стартира с постъпване на заявление в звеното за административно обслужване или на електронната поща на РЗИ. От скоро съществува възможност и за подаване на заявление, посредством квалифициран електронен подпис (КЕП). Заявлението, заедно с приложените към него документи, които се изискват по закон, се преглежда за непълноти от административно лице от отдел „Административно-правно-информационно-организационен” (АПИО) или от служителя от съответния оперативен отдел, на когото е било разпределено. Заявителят се информира за непълнотите на гише или по телефона, и в случай че не ги отстрани в уредения от закона срок, процедурата се прекратява. Заявителят се интересува по телефона за движението на неговата преписка през различните инстанции на работния процес, като търси директна връзка със служебно лице. След отстраняване на непълнотите в установения срок, административната услуга стартира. Служител прави служебна справка с нормативни документи, извършва преглед на обстоятелствата и на финала издава някои от релевантните документи: становище, сертификат, здравно заключение, хигиенно

заклучение, здравно становище, удостоверение, разрешение, заверен препис, служебна бележка, достъп до информация или друго. Документите се получават лично срещу подпис в деловодството на РЗИ.

На фигура №8 е представен усъвършенстван модел на административна услуга в РЗИ.



**Фигура №8. Усъвършенстван модел на работен процес на административна услуга в РЗИ.**

Моделът има предимството, че всички документи се изготвят в единна информационна среда и се въвежда система за мониторинг на статуса на административните услуги, т.е. гражданите сами да могат да следят своята преписка по входящ номер. Настоящата системата за електронен документооборот Eventis R7 не притежава опция за информиране на клиентите, която би им спестила време и ненужни телефонни обаждания, за да разберат на кой служител е предоставен техния случай.

Съгласно практическите насоки на Държавна агенция „Електронно управление” (сега Министерство на електронното управление), след регистриране в администрацията на входящ електронен документ, трябва да се изпрати потвърждение до заявителя за получаването му. Потвърждението е електронен документ, който съдържа: уникален

регистров идентификатор, време на получаване, информация за достъп до електронния документ и всички приложени към него документи. Текстът в потвърждението следва да е изписан на български език, на кирилица и с транслитерация. В случаите по чл.13, ал.3, т.4 от Закона за електронното управление<sup>6</sup>, потвърждението може да бъде и на някои от официалните езици, установени в Европейския съюз. Потвърждението се изпраща подписано с квалифициран електронен подпис на е-адрес на подателя, посочен за уведомяване, освен ако изявлението се подава по друг начин за съответния достъп, определен с Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги<sup>7</sup>.

На фигура №14 е изобразен частен случай на административна услуга - вписване в публичен регистър на обект с обществено предназначение, воден от РЗИ.



**Фигура №9. Текущ модел на административна услуга – вписване в публичен регистър, воден от РЗИ.**

Процесът стартира с постъпило уведомление. След проверка за непълноти от длъжностно лице и след отстраняването им, има два варианта, в зависимост от това по кой закон се извършва вписването. Процедурата по Закона за здравето<sup>8</sup> (ЗЗ) изисква в

<sup>6</sup> Закон за електронното управление, В: *Държавен вестник*, 12 Юни 2007, №46, чл.13, ал.3, т.4

<sup>7</sup> Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, В: *Държавен вестник*, 17 Яну. 2017, №5, изм. 24 Юни 2022, №47.

<sup>8</sup> Закон за здравето, В: *Държавен вестник*, 10 Авг. 2004, №70, изм. и доп... 27 Яну. 2023, №9

едномесечен срок от постъпването на уведомлението да се извърши проверка в обекта за преценяване на съответствието със здравните изисквания, т.е. тук се прави препратка към процедурата за извършване на инспекция. Ако в хода на инспекцията се установи, че обектът съответства на изискванията, същият се вписва в публичния регистър на обектите с обществено предназначение (ООП). Ако при проверката се установи, че са налице маловажни несъответствия, инспекторът издава предписание, като определя срок за неговото изпълнение, а срокът на административната услуга спира да тече до отстраняването на констатираните неблагоприятия. При непосредствена опасност за здравето на хората, инспекторът предлага на директора на РЗИ да издаде заповед за спиране на обекта и да откаже вписване в публичния регистър на ООП. Процедурата по Закона за храните (ЗХ) стартира с вписване в регистъра на обектите за бутилиране на води (ОБВ), след отстраняване на непълнотите, ако са били установени такива<sup>9</sup>. Директорът на РЗИ определя комисия, която следва да извърши инспекция в обекта в едномесечен срок от вписването му в регистъра. Инспекцията завършва с преценка на съответствието с нормативните изисквания. В случай на несъответствие се предприемат адекватни административни мерки. При системни нарушения е предвидена мярка: „заличаване от регистъра“. Предварителното вписване има някои предимства, които ще бъдат разледани в раздела за усъвършенстване на работните процеси. Към настоящия момент, предпочитано средство за поддържане на регистри е Microsoft Excel, което обаче има сериозни слабости: не поддържа автоматични резервни копия; не може да бъде воден едновременно от повече от едно длъжностно лице; не предоставя автоматично отворени данни по смисъла на Закона за достъп до обществена информация (ЗДОИ)<sup>10</sup>; не предоставя възможности за интеграция с други регистри; не поддържа одитна следа на всяка операция.<sup>11</sup>

На фигура №10 е представен усъвършенстван модел на административна услуга – вписване в публичен регистър, воден от РЗИ.

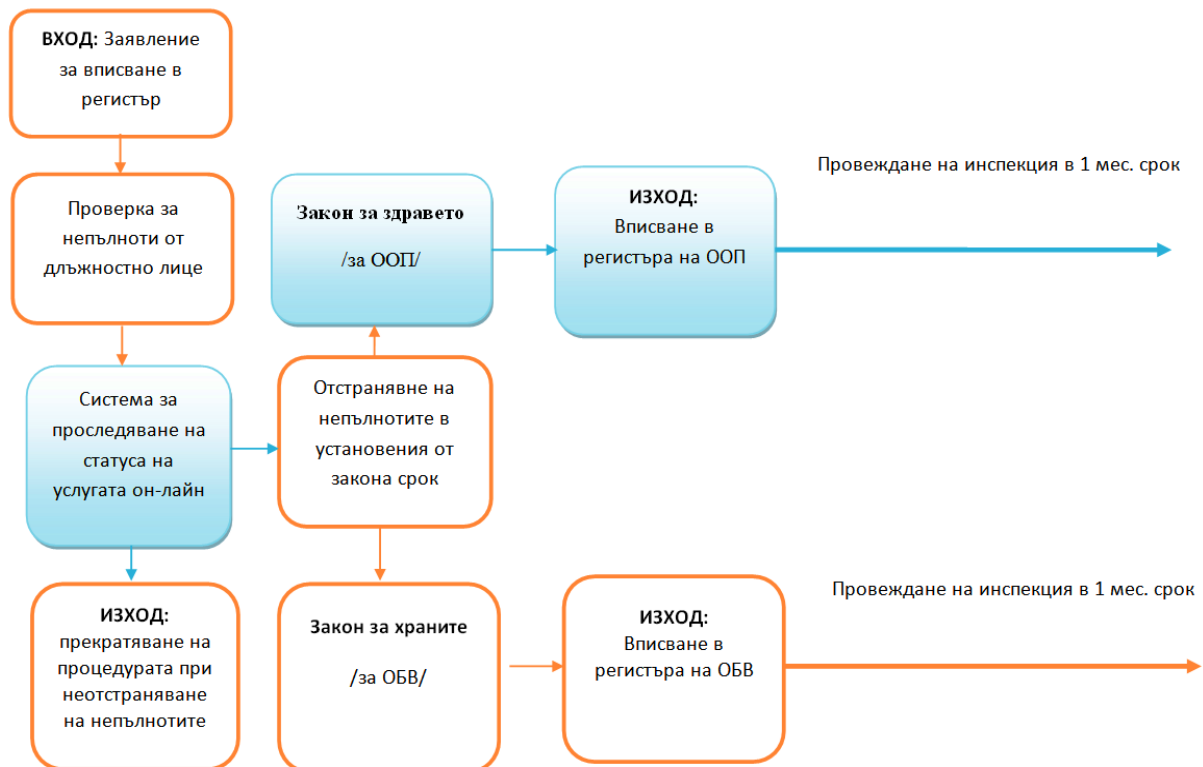
Сближени са процедурите за вписване в регистъра на обектите по ЗЗ и ЗХ, като е предложено да остане процедурата по ЗХ. Тази процедура има няколко предимства: с предварителното вписване на обекта в регистъра и последваща инспекция, ще отпаднат от базата данни на ведомствената платформа „брой инспекции“ и „брой предписания“ за

<sup>9</sup> Закон за храните. В: *Държавен вестник*, 9 Юни 2020, №52, изм... 23 Дек. 2022, №102, чл.26

<sup>10</sup> Закон за достъп до обществена информация. В: *Държавен вестник*, 7 Юли 2000, №55, изм. 22 Фев. 2022, №15, чл. 115а, 115б

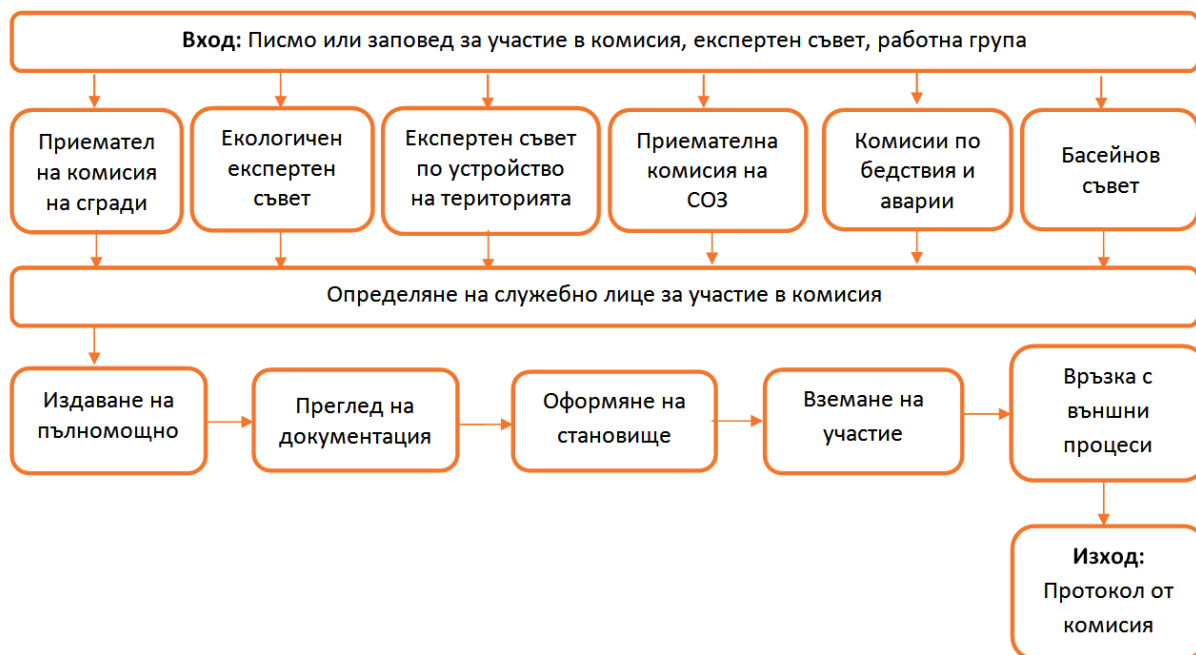
<sup>11</sup> **Концепция за регистрова реформа 2019-2023**. Оперативна програма Добро управление. [Онлайн]. [Прегледан 14.03.2023]. Достъпно от: : <https://www.eufunds.bg/bg/opgg/node/3830>

една голяма група обекти, наречени „обекти, неподлежащи на контрол“. Това са значителен брой проверки по предварителен здравен контрол, които не могат да бъдат свързани с нито един обект от регистъра, тъй като обектът все още не е вписан. Идеята е историята на обекта да стартира с вписването му и всички последващи действия да бъдат част от електронното му досие, независимо от вида на контрола – предварителен или текущ. Следва да се предвиди система за автоматично проследяване на статуса на услугата от заявителя по входящ номер. Да се използват възможностите на информационна система за базови регистри на субекти, обекти и събития, която позволява едновременно водене на регистри от различни административни организации.



**Фигура №10. Усъвършенстван процес за вписване в публичен регистър.**

Текущият модел на работен процес - участие в експертен съвет или комисия е моделиран на фигура №11.



**Фигура №11. Текущ модел на работен процес - участие в експертен съвет.**

Резултат от процеса е протокол от комисия, който се оформя от водещата организация, изпраща се за преглед и одобрение на всички заинтересувани страни, преди да се приключи процеса. В някои случаи, решенията на комисиите и съветите се поставят на сайта на водещата институция. Напоследък се прилагат и различни платформи за колаборативна работа в интернет среда. Недостатък на този процес е, че рядко се изпращат протоколите с решенията на всички участници в съвета или комисията, особено когато някоя от страните има само съвещателен глас. Не се документират в електронен формат и протоколите от експертните съвети, провеждани в РЗИ.

Фигура №12 изобразява подобреният модел на работен процес – участие в експертен съвет. За подобряване на процеса, с цел административна отчетност е достатъчно водещата институция да изпраща по системата за автоматичен документооборот протокола с решенията на комисията или съвета. Протоколите от експертните съвети в РЗИ следва да се документират също в електронен формат като вътрешен документ.



**Фигура №12. Усъвършенстван процес на експертен съвет.**

Допълнително предимство на настоящето проучване е, че получените резултати могат да послужат като база за разработване на специализирана информационна система за отчитане на дейността в РЗИ и за оценка на изпълнението в администрацията. Системата ще допринесе за подобряване на резултатността и за нейното измерване в съответствие със стратегическите документи, за по-добрата реализация на заложените цели, както и за поставяне на фокуса върху политиките, а не върху ежедневната работа. Постигането на тази цел ще доближи организацията до Модела на организационно съвършенство. Основните модули на специализираната система, според визията на автора са представени по-долу в текста. Наименованията на модулите са условни.

В модул „Административни услуги”, в единна дигитална среда, се въвежда информация, свързана с административните услуги, извършени по искане на физически и юридически лица, в това число и за вътрешните административни услуги. Услугите са подредени по номера, съгласно регистъра на административните услуги в администрацията. Заявката постъпва с входящ номер и цялата история на преписката се присъединява към този входящ номер. За целите на отчитането се предвижда търсене по входящ номер и по ключови думи, както и възможност за генериране на справки за броя на предоставените услуги по номер на услугата. Модул „Административни услуги” има връзка с модул „Процедури” и с модул „Формуляри”.

Предназначението на модул „Регистри” е да предоставя оторизиран достъп до данни от регистрите, по всяко време, включително при инспекция на терен. Модул



„Регистри” има връзка с модул „Оперативен контрол” При завеждане на обект за пръв път на текущ контрол, всички данни за регистрирания обект се попълват автоматично в електронното досие на обекта. Цялата история на обекта: проверки, предписания, заповеди и др. става част от това досие.

Предназначението на *модул „Оперативен контрол”* е да предоставя възможност за дигитализация на извършените инспекции на терен; да съхранява издадените документи по Наредба №36/2009г. в хода на държавния здравен контрол: протоколи, предписания, заповеди, актове, наказателни постановления, както и да генерира обобщена годишна информация за статуса на обектите. Обобщената годишна информация може да е видима, а може и да не е видима за подконтролните лица. Модул „Оперативен контрол” съхранява информация от контролната дейност на *обекти, продукти и дейности*, подлежащи на контрол. Има връзка с модул „Регистри”, модул „Формуляри” и Модул „Справки”, както и със система за сигурно е-Връчване. Ако в обектите се извършват лабораторни изследвания по план, е необходимо да се предвиди връзка с модул „Лабораторни изследвания”.

*В модул „Лабораторен контрол”* се подават заявки за лабораторни изпитвания в е-формат, изготвят се планове за мониторинг, въвеждат се резултати от проведени лабораторни изпитвания на продукти и стоки със значение за здравето на човека и резултати от измервания на факторите на жизнената среда. Неговото предназначение е да замести лабораторните журналы, хартиените заявки и хартиените протоколи. До този модул се предвижда оторизиран достъп на служителите от оперативния контрол за валидиране на данните и предприемане на по-нататъшни административни мерки, както и постепенно отваряне на данните по зададени критерии, в това число и отразяване на някои динамики и отношения като например: „план-изпълнение“. Модул „Лабораторен контрол” има пряка връзка с Модул „Формуляри” и Модул „Справки”. Въпросът за повторната обработка на информацията, за съвместимостта на форматите и за интегрирането на данните от лабораторните изпитвания е от първостепенна важност, когато се залагат техническите параметри на този модул, тъй като той има връзка с външни системи за докладване на качеството на факторите на жизнената среда.

*Модул „Формуляри”* съдържа унифицирани е-форми на заявления за административни услуги, чек листи, протоколи от изпитване, здравни заключения, становища, предписания, заповеди и други образци на документи. Той има връзка с всички останали модули. Изключително важно е формулярите да се актуализират своевременно от системния администратор на специализираната система за отчитане на

дейността в унисон с измененията на нормативната база. Това ще възпрепятства циркулирането на остарели бланки.

*Модул „Процедури“* е самостоятелен модул, който съхранява актуална информация за административните услуги и процедурите по упражняване на ДЗК, утвърдени от главния държавен здравен инспектор или от директора на РЗИ, ако е приложимо.

*Модул „Справки“* служи за целите на отчитането и мониторинга на дейността. Справки следва да могат да се генерират в реално време, за да се освободят изцяло служителите от задължението да представят устни или писмени отчети за свършената работа във връзка с допълнителното възнаграждение за постигнати резултати. Технологиите следва да допринасят за това, служителят сам да проследява напредъка по изпълнението на личния си индивидуален план, а заложените опции за генериране на справки – да съответстват на опциите в годишния план на отдела по тримесечия.

Важно условие за ефективното функциониране на специализираната система за отчитане на изпълнението в РЗИ е прилагането на хоризонталните системи за е-управление (е-Форми, е-Авт, е-Отор, е-Валидиране, RegiX, е-Връчване).

### **Заклучение**

Основни работни процеси в РЗИ са: *инспекция, лабораторен контрол, оценка на документация, участие в експертен съвет и административни услуги, в т.ч. водене на регистри*. Разработени са модели на работните процеси в РЗИ – Варна в текущо и усъвършенствано състояние. Подкрепена е тезата на автора, че са налични възможности за подобряване на дейностите и услугите, и за намаляване на административната тежест за гражданите, бизнеса и за служителите в РЗИ. Най-общо тези възможности се изразяват в следното: дигитализация на инспекциите и предоставяне на справки за дейността в реално време; създаване на електронни досиета на обектите с обществено предназначение и електронно извеждане на обобщена годишна информация за статуса на обектите; връчване на документи по системата за сигурно електронно връчване или чрез „гражданска електронна поща“; издаване на електронни лични карти, в които личните данни са криптирани и се въвеждат безконтактно в системата, при съставяне на актове за административно нарушение; прилагане на принципа „еднократно въвеждане-многократно използване“ на данни и информация и премахване дублирането на труда на служителите; въвеждане на система за проследяване от заявителите на услуги на движението на тяхната преписка; прилагане на принципа „една тематична област – един

регистър“ и консолидация на регистрите; въвеждане на мултитенант системи за обслужване на регистри едновременно от няколко лица; въвеждане на предварително вписване в публичния регистър на обектите с обществено предназначение и интегриране историята на предварителния контрол към електронното досие на обекта, и други. Някои от изброените мерки изискват колаборация между няколко министерства. Поради идентичността на основните работни процеси, резултатите от това изследване могат да се мултиплицират и в други РЗИ за целите на дигиталната трансформация в администрацията.

### Литература

1. [Закон за администрацията. В: Държавен вестник, 5 Ное. 1998, №130, изм. и доп. ... 13 Март 2020, №21, допълнителни разпоредби, §1, т.2.](#)
2. [Закон за достъп до обществена информация. В: Държавен вестник, 7 Юли 2000, №55, изм. 22 Фев. 2022, №15, чл. 115а, 115б](#)
3. [Закон за електронното управление, В: Държавен вестник, 12 Юни 2007, №46, чл.13. ал.3, т.4](#)
4. [Закон за здравето. В: Държавен вестник, 10 Авг. 2004, №70, изм. и доп... 27 Яну. 2023, №9.](#)
5. [Закон за храните. В: Държавен вестник, 9 Юни 2020, №52, изм... 23 Дек. 2022, №102, чл.26](#)
6. **Концепция за регистрова реформа 2019-2023.** Оперативна програма Добро управление. [Онлайн]. [Прегледан 09.03.2023]. Достъпно от: <https://www.eufunds.bg/bg/opgg/node/3830>
7. [Наредба №36 за условията и реда за упражняване на държавен здравен контрол. В: Държавен вестник, 7 Авг. 2009, №63, изм. и доп... 3 Окт. 2014, №82.](#)
8. [Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги. В: Държавен вестник, 17 Яну. 2017, №5, изм. 24 Юни 2022, №47.](#)
9. **Траянова, Р.** Административен реинженеринг в териториалните органи за държавен здравен контрол в контекста на електронното управление. *Българско списание за обществено здраве*, 2022, т.14, №4, с. 10–21. ISSN: 1313 – 860х.
10. **Хамър, Майкъл.** *Дневният ред*. С: Класика и стил ООД, 2006, с.78, ISBN-10-954-9964-90-6, ISBN-13-978-954-9964-90-5.

11. **Cordova-Novion**, Sahovic, **Cesar**, Tarik. Inspections Reforms: Do Models Exist?, 2010. In: *World Bank Group*, [Online]. [Viewed 14.03.2023]. Available from: <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/25077>

#### References

1. **Zakon** za administratsiyata. B: *Darzhaven vestnik*, 5 Noe. 1998, №130, izm. i dop...13 Mart 2020, №21, dopalnielni razporedbi, §1, t.2.
2. **Zakon** za dostap do obshtestvena informatsia. V: *Darzhaven vestnik*, 7 Yuli 2000, №55, izm. 22 Fev. 2022, №15, chl. 115a, 115b
3. **Zakon** za elektronoto upravlenie, V: *Darzhaven vestnik*, 12 Yuni 2007, №46, chl.13. al.3, t.4
4. **Zakon** za zdraveto. V: *Darzhaven vestnik*, 10 Avg. 2004, №70, izm. i dop... 27 Yanu. 2023, №9.
5. **Zakon** za hranite. V: *Darzhaven vestnik*, 9 Yuni 2020, №52, izm... 23 Dek. 2022, №102, chl.26
6. **Kontseptsia** za registrova reforma 2019-2023. Operativna programa Dobro upravlenie. [Onlayn]. [Pregledan 14.03.2023]. Dostapno ot: <https://www.eufunds.bg/bg/opgg/node/3830>
7. **Naredba** za obshtite iziskvania kam informatsionnite sistemi, registrite i elektronnite administrativni uslugi. V: *Darzhaven vestnik*, 17 Yanu. 2017, №5, izm. 24 Yuni 2022, №47.
8. **Naredba №36** za usloviyata i reda za uprazhnyavane na darzhaven zdraven kontrol. V: *Darzhaven vestnik*, 7 Avg. 2009, №63, izm. i dop... 3 Okt. 2014, №82.
9. **Trayanova**, R. Administrativen reinzhenering v teritorialnite organi za darzhaven zdraven kontrol v konteksta na elektronoto upravlenie. *Balgarsko spisanie za obshtestveno zdrave*, 2022, t.14, №4, c. 10–21. ISSN: 1313 – 860x.
10. **Hamar**, Maykal. *Dnevniyat red*. S: Klasika i stil OOD, 2006, s.78, ISBN-10-954-9964-90-6, ISBN-13-978-954-9964-90-5.
11. **Cordova-Novion**, Sahovic, **Cesar**, Tarik. Inspections Reforms: Do Models Exist?, 2010. In: *World Bank Group*, [Online]. [Viewed 14.03.2023]. Available from: <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/25077>