

# Ръководство за потребителя

## РЗИ – Пловдив Електронни услуги

### 1. Кратко описание

РЗИ - Пловдив Електронни услуги е уеб-базирано приложение за заявяване по електронен път на услуги, предлагани от Регионална Здравна Инспекция – град Пловдив. Системата, описана в настоящето ръководство е изцяло съобразена с изискванията и вътрешните процеси на РЗИ – Пловдив. Проектът е осъществен с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейски Социален Фонд.

Чрез приложението, бъдещите му потребители могат да:

- се регистрират като потребители в системата
- регистрират и пререгистрират към профила си Квалифициран Електронен Подпис (КЕП)
- да заявят нова услуга
- да редактират заявка за услуга
- да платят заявената от тях услуга
- да получат информация относно статуса на заявени услуги
- да получат изходящи документи към заявени от тях услуги

### 2. РЗИ - Пловдив Електронни услуги

Достъп до РЗИ – Пловдив Електронни услуги имат само регистрирани потребители.

#### 2.1. Регистрация на потребител

Регистрирането на потребител изисква въвеждането на валиден имейл адрес и парола, която да съдържа букви и цифри с минимална дължина от 5 символа. След успешно регистриране в системата, потребителят получава имейл на електронната си поща, посочен при регистрацията му, с инструкции за активиране на профила му. Срокът на валидност на хипервръзката в писмото за активиране е 5 дена. След изтичането на този период от време, хипервръзката за активиране става невалидна.

**Фигура 1** Регистрация в РЗИ – Пловдив Електронни услуги

При проблем с получаването на имейла с инструкции за активиране на профила или при изтичане на срока на валидност на хипервръзката за активиране, потребителят може да поиска изпращането на още един имейл с инструкции чрез кликане върху хипервръзката *Проблем с регистрирането*.

Системата не допуска използването на един и същи имейл адрес от два потребителски профила. При опит за въвеждане на имейл адрес, който вече присъства в системата, но към друг потребителски профил, системата извежда съобщение, че имейл адресът е зает.

## 2.2. Вход в системата

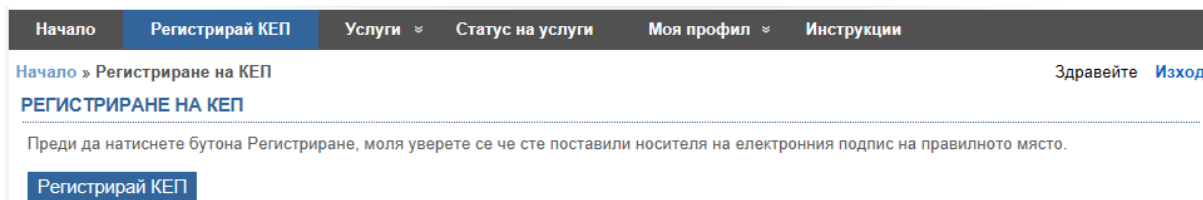
Входът в системата изисква въвеждането на имейл и парола. Системата предоставя възможност и за възстановяване на забравена парола чрез кликане върху хипервръзката *Забравена парола*.

**Фигура 2** Вход в РЗИ – Пловдив Електронни услуги

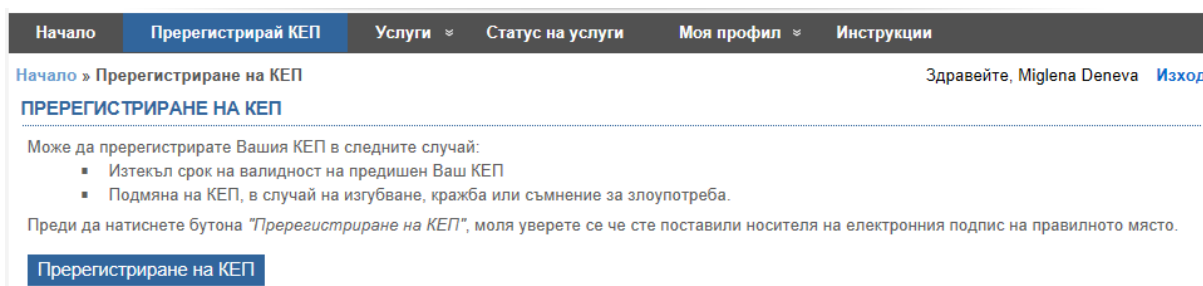
## 2.3. Регистриране и Пререгистриране на КЕП

За използването на пълната функционалност на приложението е необходимо потребителят да притежава Квалифициран Електронен Подпис (КЕП). Притежаването на КЕП дава възможност на потребителите да подписват документите, които прикачват към заявката за услуга. Списък на оторизираните доставчици на удостоверителни услуги според Комисията за регулиране на съобщенията е достъпен на адрес: [http://www.crc.bg/files/bg/Register\\_site\\_14\\_02\\_12.pdf](http://www.crc.bg/files/bg/Register_site_14_02_12.pdf)

Всеки потребителски профил се асоциира само с един КЕП. На потребителя се предлага възможност за *Регистриране на КЕП*, ако няма регистриран към профила му до момента. Ако потребителят е регистрирал КЕП към своя профил, то му се предлага опцията *Пререгистрирай КЕП*, която той може да използва, когато сертификатът му е с изтекъл срок на валидност или когато има съмнения за злоупотреба от страна на трето лице. При *Регистриране/Пререгистриране на КЕП* потребителят трябва първо трябва да се убеди, че е поставил устройството със сертификата на правилното място.



Фигура 3 Регистриране на КЕП

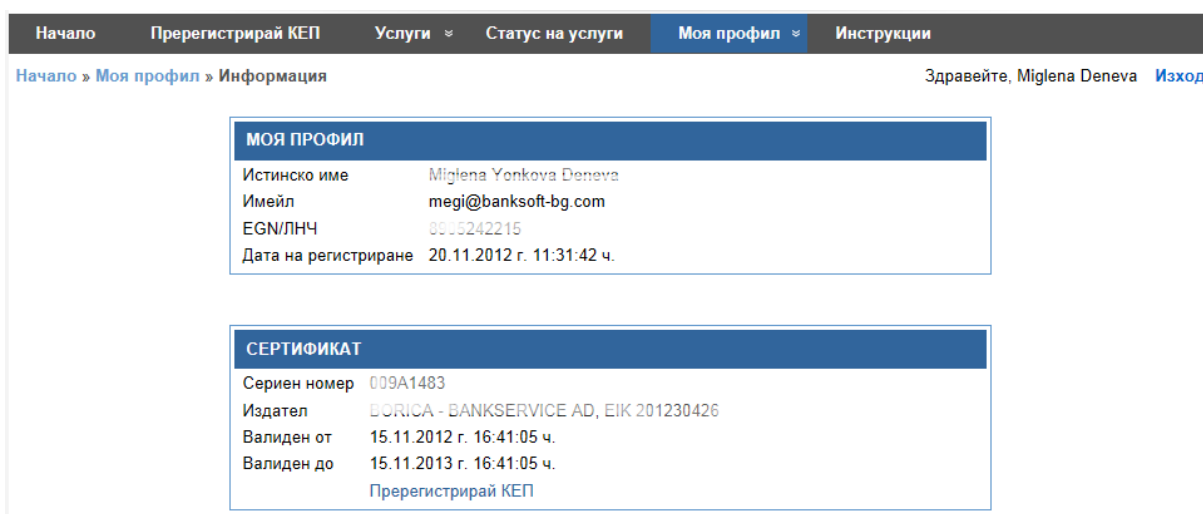


Фигура 4 Пререгистриране на КЕП

За да работи приложението с КЕП се изисква използването на Internet Explorer като браузър и инсталирането на софтуерният компонент Microsoft Capicom (може да бъде свален от адрес: <http://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?id=25281>).

#### 2.4. Информация и Смяна на парола

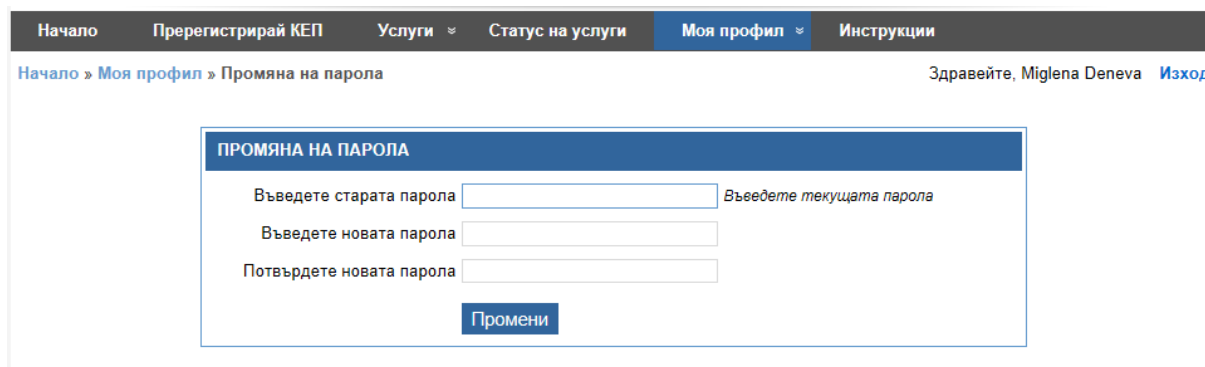
Потребителят може да прегледа данните за своя профил от Моя профил -> Информация.



### Фигура 5 Информация за потребителски профил

Секцията *Моя профил* съдържа информация за потребителя, а секцията *Сертификат* за текущо регистрирания КЕП към този профил.

Потребителят може да промени паролата си, която използва при влизане в системата от *Моя профил* - > *Промяна на парола*.



Фигура 6 Промяна на парола

## 2.5. Услуги

Заявяването на нова услуга или редактирането на записана услуга се осъществява чрез съветниците (Wizards) за *Заявка за нова услуга* и *Редактиране на заявка за услуга*. Те се характеризират със седем стъпки от задължителен или незадължителен характер, които потребителят трябва да изпълни, за да подаде успешно заявлението си към РЗИ – Пловдив. По всяко време, когато потребителят е в съветника, той може да го напусне чрез бутона *Отказ* или да преминава през различните стъпки, кликайки върху бутоните *Предидшна*, *Следваща* или имената на стъпките в горната част на съветника.

### 2.5.1. Нова услуга

Нова услуга потребител може да заяви от *Услуги* -> *Заявка за нова услуга*.

#### Стъпка 1 Избор на услуга

Първата стъпка при заявяване на електронна услуга към РЗИ – Пловдив е *Избор на услуга*. Потребителят може да използва падащия списък *Дирекции*, за да филтрира услугите по дирекция или директно да избере от падащия списък *Услуги*.

Ако изпълнението на избраната услуга включва няколко различни операции, то на работния екран се визуализира техен списък. От потребителя се очаква да маркира желаните операции, които иска РЗИ Пловдив да извърши по заявката му.

Начало Пререгистрирай КЕП Услуги Статус на услуги Моя профил Инструкции

Начало » Услуги » Заявка за нова услуга Здравейте, Miglena Deneva Изход

### ЗАЯВКА ЗА НОВА УСЛУГА

Избор на услуга Входящи документи Допълнителни документи Забележка Подписване Плащане Изпрати

► Изберете услуга от падащия списък *Услуги*. Може да използвате падащия списък *Дирекции* за да филтрирате услугите по дирекции.

Дирекции Дирекция ЗК

Услуги Издаване на здравен сертификат за износ

Следваща Отказ

Фигура 7 Стъпка 1 – Избор на услуга

След първата стъпка, се записва заявката за услуга, така че потребителят да може да я редактира по-късно независимо до къде е стигнал.

#### Стъпка 2 Входящи документи

Всяка услуга на РЗИ Пловдив изисква определен брой и различни по характер входящи документи от потребителя, заявил услугата, които са необходими за извършване на съответната услуга. За документите, които представляват стандартни формуляри, е предоставена възможност за тяхното изтегляне чрез кликуване върху хипервръзката с името на съответната бланка. По този начин потребителят може да ги попълни и да ги качи обратно чрез елемента за качване, разположен в дясната част на таблицата с документите (обикновено наименован според браузъра - *Browse*, *Upload* и други). След избор на попълнената бланка, потребителят трябва да натисне *Прикачи*, за да се прикачи съответния документ към заявката му за услуга. Когато за входящите документи, няма формуляри, то потребителят ги прикачва по същия начин. Прикаченият документ е достъпен за преглед чрез кликуване върху хипервръзката с името му. Ако потребителят реши, че е сбъркал документа или нещо в документа, който вече е прикачил, той може да го изтрие чрез бутона *Изтрий* на съответния ред и да прикачи друг на негово място.

Начало Пререгистрирай КЕП **Услуги** Статус на услуги Моя профил Инструкции

Начало » Услуги » Заявка за нова услуга Здравейте, Miglena Deneva [Изход](#)

**ЗАЯВКА ЗА НОВА УСЛУГА**

Избор на услуга Входящи документи **Допълнителни документи** Забележка Подписване Плащане Изпрати

Дирекция ЗК : Издаване на здравен сертификат за износ

▶ Може да свалите необходимата бланка за попълване като кликнете върху името и. След попълването и трябва да я изберете от Вашия компютър, използвайки компонентата *Browse (Прикачи)*. С натискането на бутона *Прикачи*, документа вече е прикачен. Попълненият документ е достъпен за преглед чрез кликане върху името му. Ако искате да го подмените натиснете бутона *Изтрий* и след това прикачете верния документ.

Входящи документи

Име на бланка	Име на документ	Качи документ
<input type="checkbox"/> <a href="#">Заявление за издаване на здравен сертификат за износ</a>	<a href="#">за издаване на здравен сертификат за износ (1).doc</a>	<input type="text"/> Browse...

Прикачи Изтрий

Прецишна Следваща Отказ

Фигура 8 Стъпка 2 – Входящи документи

### Стъпка 3 Допълнителни документи

Тази стъпка има незадължителен характер. В нея потребителят може да прикачи към заявлението за услуга неопределен брой документи, които не се изискват, но той иска да предостави на РЗИ – Пловдив. Механизмът за прикачване на документа е аналогичен на този от предната стъпка, с разликата че името на документа тук се очаква да бъде въведено от потребителя. Добре е то да бъде значимо и говорящо – напр. Удостоверение за откриване на....

Начало Пререгистрирай КЕП **Услуги** Статус на услуги Моя профил Инструкции

Начало » Услуги » Заявка за нова услуга Здравейте, Miglena Deneva [Изход](#)

**ЗАЯВКА ЗА НОВА УСЛУГА**

Избор на услуга Входящи документи **Допълнителни документи** Забележка Подписване Плащане Изпрати

Дирекция ЗК : Издаване на здравен сертификат за износ

▶ Прикачете документи, които се изискват за извършване на услугата или които Вие искате да предоставите. За да прикачите един документ от Вашия компютър използвайте компонентата за избор на файл - *Browse (Прикачи)*. Въведете име за документа в полето *Заглавие* и натиснете бутона *Прикачи*. Прикаченият документ е достъпен за преглед чрез кликане върху името му. Ако искате да го подмените натиснете бутона *Изтрий* и след това прикачете верния документ. Добавянето на нов ред за прикачване е достъпно чрез бутона +.

Допълнителни документи

Заглавие	Име на документ	Качи документ
+ <input type="text" value="Удостоверение"/>	<a href="#">удостоверение.jpg</a>	<input type="text"/> Browse...
+ <input type="text"/>		<input type="text"/> Browse...

Прикачи Изтрий

Прецишна Следваща Отказ

Фигура 9 Стъпка 3 – Допълнителни документи

Първоначално е заредена опцията за прикачване на един допълнителен документ. Чрез бутона означен с плюс , потребителят може да добавя още полета за прикачване на документи.

#### Стъпка 4 Забележка

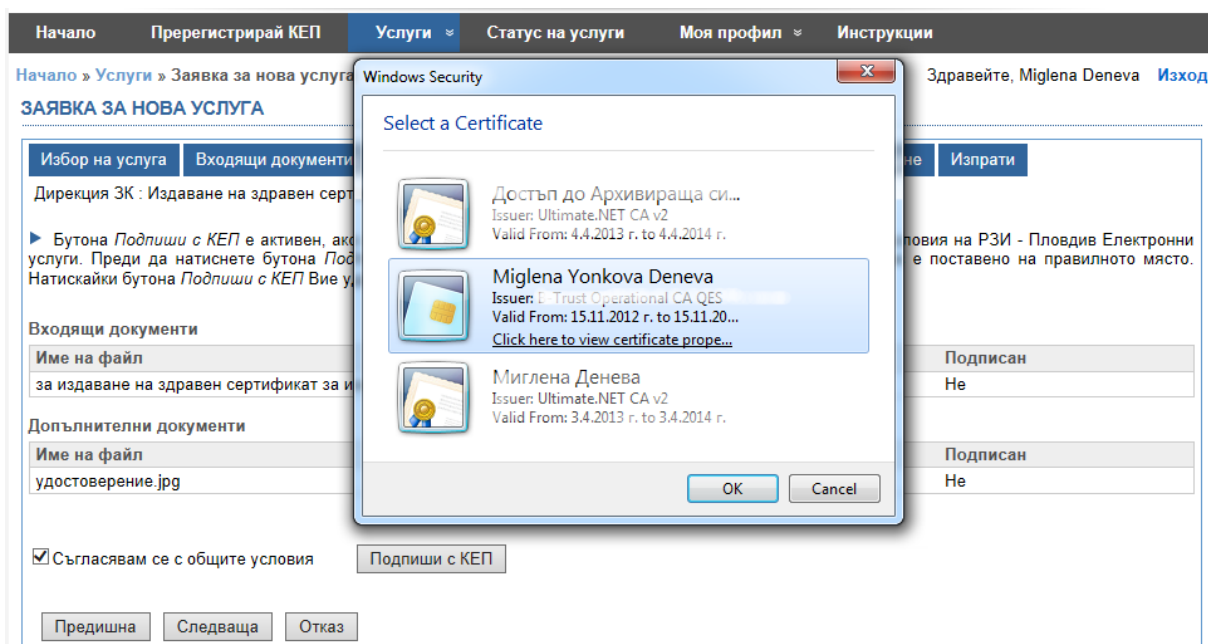
Стъпката *Забележка* е с незадължителен характер, като нейното предназначение е описание в свободен текст от потребителят на това, какво е попълнил и какво желае да се извърши по неговото заявление. Всяка промяна на описанието се записва само при натискането на бутона *Запази*.

The screenshot shows a web interface for a service application. At the top, there is a navigation bar with links: 'Начало', 'Пререгистрирай КЕП', 'Услуги', 'Статус на услуги', 'Моя профил', and 'Инструкции'. Below this, the breadcrumb trail reads 'Начало » Услуги » Заявка за нова услуга' and the user is identified as 'Здравейте, Miglena Deneva' with a link to 'Изход'. The main heading is 'ЗАЯВКА ЗА НОВА УСЛУГА'. A horizontal menu contains tabs: 'Избор на услуга', 'Входящи документи', 'Допълнителни документи', 'Забележка' (which is active), 'Подписване', 'Плащане', and 'Изпрати'. The content area shows the service 'Дирекция ЗК : Издаване на здравен сертификат за износ'. A blue arrow icon is followed by the instruction: 'Ако желаете въведете описание на заявката за услуга (на това, което искате да се извърши от страна на РЗИ - Пловдив, пояснения за предоставените документи и други). Въведеното описание се запазва само с натискането на бутона *Запази*.' Below this is a large text input field with the placeholder text 'Предоставям към заявлението и удостоверение за...'. To the right of the field is a 'Запази' button. At the bottom of the form are three buttons: 'Предишна', 'Следваща', and 'Отказ'.

Фигура 10 Стъпка 4 - Забележка

#### Стъпка 5 Подписване

За да удостовери данните в документите, които потребителят прикача към заявлението за услуга е нужно той да притежава КЕП. В екрана на тази стъпка присъстват всички прикачени входящи и допълнителни документи от потребителя, които той трябва да подпише. Бутоната *Подпиши с КЕП* става активен, само когато потребителят е отбележал, че е съгласен с Общите условия на ползване.



Фигура 11 Стъпка 5 – Подписване

Преди да натисне бутона *Подпиши с КЕП*, потребителят трябва да се е уверил, че е поставил преносителят на електронния му подпис на мястото му. Подписване на документите се допуска само и единствено чрез КЕП, който текущо е регистриран към профила на потребителя. Ако регистрираният към профила сертификат е с изтекъл срок на валидност или по някаква друга причина няма възможност за неговото ползване, то потребителят може да използва опцията *Пререгистрирай КЕП*, за да поднови сертификата си с актуален към момента.

### Стъпка 6 Плащане

Потребителят може да избере един от три начина, с помощта на които да плати заявената от него услуга към РЗИ – Пловдив.

ePay.bg е система за плащане с банкови карти и микросметки чрез Интернет. Системата предоставя възможности за пазаруване на стоки и услуги чрез Интернет, чрез разплащане с банкова карта и/или със своята микросметка в ePay.bg, плащане на битови сметки и получаване на парични преводи. За разплащане в системата могат да се използват следните платежни средства: дебитна карта с логото на БОРИКА, международни кредитни карти MasterCard, Visa и микросметка. Микросметката е изцяло Интернет базирана, като с нея могат да се плащат и да се получават суми в ePay.bg.

Ако потребителят избере да плати чрез ePay, той ще бъде прехвърлен на екран от системата ePay, където да се оторизира и да потвърди прехвърлянето на дължимата сума за извършване на съответната услуга към микросметката на РЗИ – Пловдив. Повече информация за регистрирането и възможностите на ePay е достъпна на <https://www.epay.bg/>.

Втората възможност за плащане на заявена услуга е по банков път на сметката на РЗИ – Пловдив.

Последната възможност, която е и избрана първоначално, е на каса в РЗИ – Пловдив.



**ЗАЯВКА ЗА НОВА УСЛУГА**

Избор на услуга
Входящи документи
Допълнителни документи
Забележка
Подписване
Плащане
Изпрати

Дирекция ЗК : Издаване на здравен сертификат за износ

▶ Може да платите заявената услуга по три начина, изброени по-долу.

Цена на услугата: 12.00 лв.

Как желаете да платите?

чрез ePay

по банков път

на каса в РЗИ - Пловдив

Описание	Сума
Издаване на здравен сертификат за износ	12.00 BGN

[Плащане on-line](#)

Плащането се осъществява чрез [ePay.bg](http://ePay.bg) - Интернет системата за плащане с банкови карти и микросметки

Предишна
Следваща
Отказ

**Фигура 12** Стъпка 6 - Плащане

**Стъпка 7** Подаване

Подаването на заявлението е последната стъпка от съветника *Заявка за нова услуга*. За да подаде заявката си за услуга към РЗИ – Пловдив, потребителят трябва да натисне бутона *Подаване*. Системата визуализира допуснатите грешки като липса на задължителен входящ документ, неподписани документи и други, ако има такива.

Начало
Пререгистрирай КЕП
Услуги
Статус на услуги
Моя профил
Инструкции

Начало » Услуги » Заявка за нова услуга Здравейте, Miglena Deneva [Изход](#)

**ЗАЯВКА ЗА НОВА УСЛУГА**

Избор на услуга
Входящи документи
Допълнителни документи
Забележка
Подписване
Плащане
Изпрати

Дирекция ЗК : Издаване на здравен сертификат за износ

▶ Натискайки бутона *Подаване*, Вие изпращате своята заявка за услуга към системата на РЗИ - Пловдив за обработка.

**Входящи документи**

Име на бланка	Име на документ	Дата	Подписан	Забележки
<a href="#">Заявление за издаване на здравен сертификат за износ</a>	за издаване на здравен сертификат за износ (1).doc	10.4.2013 г. 08:45:14 ч.	Да	

**Допълнителни документи**

Заглавие	Име на документ	Дата	Подписан	Забележки
Удостоверение	удостоверение.jpg	10.4.2013 г. 08:46:22 ч.	Да	

Предишна
Подаване
Отказ

**Фигура 13** Стъпка 7 – Подаване

2.5.2. Редактиране на заявка за услуга













Опцията за редактиране на заявка за услуга е достъпна от Услуги -> Редактиране на заявка за услуга и от списъка с всички заявени услуги – Статуси на услуги -> Всички заявки за услуги. При

Услуги - > Редактиране на заявка за услуга се отваря последно записаната заявка за услуга от потребителя.

Съветника *Редактиране на заявка за услуга* е идентичен с *Заявка за нова услуга*.

### 2.5.3. Всички услуги

Всички услуги , които потребителят някога е заявил може да бъдат прегледани в екрана на Статуси на услуги -> Всички заявки за услуги. За всяка услуга, която е подадена е достъпен статус на обработка в РЗИ-Пловдив и евентуално изходящи документи. За услугите, които не са подадени са налични опциите за редактиране и изтриване.

Опции	Име на услуга	Дата на записване	Статус
 	Промяна в обстоятелствата на лечебно заведение	8.4.2013 г. 09:46:15 ч.	 Записано
 	Регистрация на ХОСПИС	4.4.2013 г. 13:55:55 ч.	 Записано
 	Радиохимичен анализ - с плащане	4.4.2013 г. 11:35:10 ч.	 Приключено
 	Издаване на здравен сертификат за износ	4.4.2013 г. 11:04:27 ч.	 Изпратено

10 резултата на страница

Фигура 14 Всички заявки за услуги

Потребителят може да редактира заявка за услуга като натисне бутона с изображение на молив в лявата част на съответния ред. Действието отваря съветника *Редактиране на заявка за услуга*, където потребителят може да прегледа или да редактира дадена заявка за услуга.

Изтриването на заявка за услуга е възможно чрез натискане на бутона с изображение на "X" в лявата част на съответния ред. Извежда се малък диалогов прозорец, в който потребителят потвърждава или отказва изтриването на избраната заявка за услуга.

Опциите за редактиране и изтриване са активни, когато заявката за услуга подлежи на редактиране т.е. е със статус *Записано*.

Най-дясната колона от таблицата със всички услуги дава сведения за статуса на заявката за услуга. Статусите са както следва:

Записано – това означава, че заявката е записана, но не е подадена към РЗИ – Пловдив за обработка. В това състояние, конкретна заявка за услуга може да се редактира (редактира, добавя и изтрива документи, променя описанието, заплаща услугата чрез ePay и други).

Изпратено – това означава, че потребителят е подал заявката си за извършване на услуга към РЗИ Пловдив. В това състояние единствената позволена операция от страна на потребителя е добавянето на документи. Тази опция е достъпна чрез кликуване върху бутона *Добави документи*.

Приключено – заявената услуга е приключила своето изпълнение или е анулирана от страна на РЗИ – Пловдив.

Подробна информация за изпълнението на услуга от страна на РЗИ – Пловдив, както и изходящи документи, са достъпни за потребителя с кликане върху иконката за статус *Виж повече*, разположена в най-дясната част на всеки ред от таблицата със всички заявки.

Системата РЗИ – Пловдив Електронни услуги обновява асинхронно данните по заявленията на потребителите. Поради тази причина, корекциите от страна на потребителите и от страна на РЗИ – Пловдив по изпълнението на услуга, стават видими за другата страна след известно време.