



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО
РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – ПЕРНИК



УТВЪРЖДАВАМ: /П/

Д-Р АНТОАНЕТА ГРИГОРОВА

Директор на РЗИ – Перник

ХАРТА
ХАРТА

НА

КЛИЕНТА
КЛИЕНТА

Град ПЕРНИК
2015 год.

I. ВЪВЕДЕНИЕ

Настоящата Харта на клиента е разработена с цел да гарантира предоставяне на възможно най-добро прозрачно, ефективно и коректно административно обслужване на физическите и юридическите лица при спазване на нормите на висока професионална етика. Настоящият документ цели да запознае гражданите и юридическите лица с видовете административни услуги, които се предоставят, да им се разясни как и какво следва да направят, за да получат желаната услуга, как да подпомогнат процеса по облекчаване на процедурите и повишаване на удовлетвореността им от нашата работа.

При разработването на настоящата Харта сме се ръководили от изискването тя да бъде средство за изграждане на партньорство между администрацията и обществеността. С нея се цели да бъде обслужван общественият интерес ефективно и ефикасно, при максимален резултат и качество на обслужването, с минимален разход на финансови и човешки ресурси.

Хартата на клиента се актуализира периодично, за да бъде в съответствие с настъпилите изменения в нормативната уредба, дейността на РЗИ – Перник и за да гарантира актуална информираност на гражданите и бизнеса.

МИСИЯ

Мисията на Регионалната здравна инспекция – Перник е да обслужва обществения интерес ефективно и ефикасно, при максимален резултат и качество на обслужването, с минимален разход на финансови и човешки ресурси чрез предоставяне на качествени и навременни административни услуги.

ФУНДАМЕНТАЛНИ ПРИНЦИПИ

- Обслужване на потребителите любезно и с уважение.
- Обслужване на всички потребители без дискриминация, основана на раса, религия, социален статус, възраст, убеждения, етническа принадлежност, гражданство, произход, религия, образование, политическа принадлежност.
- Повишаване на качеството и сигурността на услугите за потребителите, предоставяйки им по-добър достъп до предлаганите административни услуги, повече възможности за избор и по-голям контрол.
- Предоставяне на административните услуги при спазване на нормативно установените срокове.
- Приемане на конструктивна критика и предприемане на адекватни и своевременни коригиращи мерки.
- Поддържане на прозрачност и отчетност.

ЦЕННОСТИ

РЗИ – Перник се ангажира да осъществява административното обслужване при спазване на следните ценности:

- ✓ Професионализъм
- ✓ Равнопоставеност
- ✓ Честност
- ✓ Справедливост
- ✓ Качество
- ✓ Работа в екип
- ✓ Иновативност
- ✓ Ангажираност и комуникация.

СТРАТЕГИЧЕСКИ ЦЕЛИ

1. Подобряване на достъпа до административно обслужване - улеснение на гражданите и юридическите лица при получаване на информация относно видовете административни услуги, при регистриране заявленията за услуги, при получаване на справки за текущото състояние на преписките, при получаване на информация за сроковете.
2. Повишаване на качеството и ефективността на работата по административното обслужване на инспекцията и елиминиране възможностите за корупция, включително пресичане на прекия контакт между искащия услугата и служителят от „бек“ офиса.
3. Въвеждане на Комплексно административно 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, събрани или създавани от извършващия административната услуга първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител, във връзка с чл.13а,чл.29,чл.31,чл.36,чл.57,чл.61 от Административно процесуалния кодекс.

ОПЕРАТИВНИ ЦЕЛИ:

1. Предоставяне на навременни и качествени административни услуги.
2. Облекчаване на процедурите;

3. Намаляване на разходите на средства и време, необходими за извършването на административните услуги от РЗИ – Перник;
4. Елиминиране на възможните корупционни практики;
5. Създаване на приятна и делова обстановка за потребителите на административни услуги, предоставяни от РЗИ – Перник;
6. Осъществяването на контрол върху дейността на служителите в РЗИ – Перник, работещи по предоставянето на административните услуги.

ПРИНЦИПИ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Служителите ни изпълняват служебните си задължения като:

- извършват дейността си **компетентно, обективно и добросъвестно**, като се стремят непрекъснато да подобряват работата си в интерес на гражданите;
- спазват поведение, което не накърнява престижа на държавната служба;
- при изпълнение на служебните си задължения се отнасят **любезно, възпитано и с уважение към всеки**, като зачитат правата и достойнството на личността му, като не допускат каквито и да било прояви на дискриминация /пряка и непряка/;
- **отношението към клиентите не се влияе** от пол, раса, народност, етническа принадлежност, гражданство, произход, религия или вяра, образование, убеждения, политическа принадлежност, лично или обществено положение, увреждане, възраст, сексуална ориентация, семейно положение, имуществено състояние или на всякакви други признаци, установени в закони в международен договор, по който Р България е страна;
- изпълняват задълженията си **безпристрастно и непредубедено**, като създават условия за **равнопоставеност** на разглежданите случаи и лица, и правят всичко възможно, за да бъде обслужването достъпно за всеки;
- обслужват внимателно и любезно, като изслушват клиентите и запазват **конфиденциалност** при запитванията, молбите и жалбите им;
- отговарят на поставените въпроси съобразно функциите и компетенциите си, като по необходимост пренасочват клиентите към служител, притежаващ съответната компетентност;
- информират гражданите относно възможностите за обжалване;
- опазват данните и личната информация на клиентите, станали им известни по повод изпълнението на служебните им задължения.

Администрацията на РЗИ – Перник поставя като приоритети в работата си удовлетвореността на обществото от действията на нашите служители. За постигането на нашите цели ние се ангажираме да спазваме стандарти за извършване на качествено административно обслужване.

СТАНДАРТИ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ

ОБЩИ СТАНДАРТИ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – ПЕРНИК

	СТАНДАРТ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ
Отношение Към клиента	<ol style="list-style-type: none">1. Ние се ангажираме да имаме вежливо, любезно и отзивчиво отношение към всеки потребител на административни услуги, предоставяни от РЗИ – Перник.2. Ние се ангажираме да изслушаеме Вашите молби и тревоги.3. Ние се ангажираме да се отнасяме с внимание и загриженост към Вашите проблеми.4. Ние се ангажираме, при наличие на нормативни препятствия да търсим алтернативно решение на всеки Ваш проблем, свързан с предоставяните от РЗИ – Перник административни услуги.5. Ние се ангажираме да спазваме конфиденциалност относно всички запитвания и жалби на всеки един потребител на административни услуги, предоставяни от РЗИ – Перник.6. Ние се ангажираме да се отнасяме с професионализъм, като не проявяваме субективно отношение и спазваме принципите за равнопоставеност.
Информация	<ol style="list-style-type: none">1. Ние се ангажираме да Ви предоставяме необходимата Ви информация за извършваните от РЗИ – Перник административни услуги в пълен обем и по достъпен за Вас начин.2. Ние се ангажираме да намалим времето Ви за чакане при получаване на информация и осигурим обработване на документите Ви при посещение на звеното за административно обслужване за не повече от 20 минути.3. Ако Вашите въпроси не са от Нашата компетентност, Ние се ангажираме да ви насочим към съответната институция, която може да Ви отговори.4. Всеки може да получи информация относно предоставяните услуги чрез различни канали на достъп:<ul style="list-style-type: none">- специалистите по административно обслужване на адрес: гр. Перник, ул. „Миньор” № 15- на телефон: 076/ 601881- уеб страницата: www.rzi-pernik.com- информационните табла, поставени пред деловодството.5. Ние се ангажираме да вземем под внимание всяко ваше предложение за допълнение и/или изменение в предоставяната информация, което Вие сте отбелязали в Книгата за предложения или сте подали в пощенската кутия или на електронния ни адрес.6. Ние се ангажираме да прилагаме добри практики в електронната обработка и въвеждане на електронните услуги за граждани и бизнеса.
Равнопоставеност	<p>Ние се ангажираме да предоставим еднакъв достъп до услугите ни и равнопоставено отношение към всеки, който търси административна услуга, независимо от социално положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност или религиозни убеждения.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Ние се ангажираме да предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна

Прозрачност	<p>и точна информация, обяснения и образци, удовлетворяващи потребностите на търсещия административната услуга.</p> <p>2. Вие винаги ще бъдете уведомени за името на служителя, с когото разговаряте по телефона или в звеното за административно обслужване.</p> <p>3. Ние се ангажираме да Ви информираме за всеки възможен вариант за решаването на Вашия проблем, като Ви запознаем подробно с предимствата и недостатъците на всеки вариант.</p> <p>4. Ние се ангажираме да извършим проверка, при оплаквания относно извършването на административни услуги, както и да Ви информираме за резултатите от нея.</p>
Спазване на сроковете	<p>1. Ние се ангажираме да Ви предоставим цялата необходима информация още при първия установен контакт с нас.</p> <p>2. Ние се ангажираме да осъществим исканата административна услуга в законоопределените срокове.</p>
Обратна връзка	<p>1. Ние се ангажираме да използваме различни канали за обратна връзка от потребителя по отношение на административното обслужване: анкети за коментари и предложения, книга за мнения, кутия за жалби, сигнали и предложения на гражданите.</p> <p>2. Ние се ангажираме да анализираме Вашите предложения, коментари, похвали и оплаквания и да предприемаме съответните действия, за подобряване на работата, като уведомим за това потребителите, използвайки различни канали за достъп.</p> <p>3. Ние се ангажираме да отговорим писмено на всяка, подадена в писмена форма заявlenie и/или жалба от Вас по повод лошо администриране в 7-дневен срок от получаването /освен в случаите, когато е необходимо извършването на проверка/.</p>
Отговорност	<p>1. Ние се ангажираме да измерваме удовлетвореността на потребителите на административни услуги от нашата дейност и да предприемаме необходимите действия за повишаването ѝ.</p> <p>2. Ние се ангажираме да извършваме административните услуги съобразно законите и да носим отговорност за качеството и в срок изпълнение.</p>

ПРАВА И ВЪЗМОЖНОСТИ ЗА ПОТРЕБИТЕЛЯ

1. Право на обслужване по модела „Едно гише“
2. Право на точна информация
3. Право на навременни услуги, съгласно нормативно установените срокове
4. Право на учтиво обслужване
5. Право на изискване на идентификация от обслужващия персонал
6. Право на конфиденциалност

ЗАДЪЛЖЕНИЯ И ОТГОВОРНОСТИ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

В качеството Ви на потребител на административни услуги, предоставяни от РЗИ – Перник, Ви молим:

1. Да се отнасяте с уважение към служителите на РЗИ – Перник, като не допускате обиди, заплахи и други действия на саморазправа.
2. Да се въздържате от търсене на преференциално отношение.

3. Да съобщавате за всяка корупционна практика.
4. Да представяте пълна и точна информация и съответните, изискуеми от закона или от други нормативни актове, данни.
5. Да уведомявате за всяка промяна на обстоятелствата, свързани с исканата услуга.
6. Да посочвате точния си адрес, телефон и e-mail адрес за връзка с Вас.
7. Да отправяте Вашите предложения, сигнали и възражения по законово установения ред.

ПРИЕМНО ВРЕМЕ ЗА ГРАЖДАНИ:

- ✓ на директора на РЗИ – сряда от 13,00-15,00 ч.
- ✓ на заместник-директора - вторник от 13,00 до 15,00 ч.
- ✓ на главния секретар – четвъртък – 13,00-16,00 ч.
- ✓ на директорите на дирекции – 8,30-9,30 и от 15,30-16,30 ч.

ВАЖНО Е ДА ЗНАЕТЕ, ЧЕ:

- ✓ Всеки потребител на административни услуги, предоставяни от РЗИ – Перник може да заяви административна услуга, както и да изрази своето мнение, предложение, жалба за неизпълнение на стандартите от нашите служители.
- ✓ Заявяването на административна услуга е чрез подаване на заявление по образец с приложени документи, съгласно процедурата за предоставяне на съответната административна услуга до директора на РЗИ – Перник чрез:
 - Гишето за административно обслужване/деловодство на РЗИ – Перник, с адрес: гр. Перник, ул. Миньор № 15;
 - Лицензиран пощенски оператор по пощата на адрес: гр. Перник, ул. Миньор № 15;
 - По електронен път на e-mail: rzi_pk@b-trust.org
- ✓ Заявлението за достъп до обществена информация се подава по пощата, по електронен път или в установеното за РЗИ – Перник работно време от 8:30ч. до 17:00 ч., в гишето за административно обслужване/деловодство, на адрес: гр. Перник, ул. Миньор № 15.
- ✓ Изразяване на мнение, предложение, жалба за неизпълнение на стандартите от нашите служители се прави чрез:
 - Подаване на писмена жалба, протест, сигнал или предложение до директора на РЗИ – Перник, в рамките на установеното работно време, чрез гишето за административно обслужване/деловодство на адрес: гр. Перник, ул. Миньор № 15.
 - Подаване чрез лицензиран пощенски оператор по пощата на адрес: гр. Перник, ул. Миньор № 15.
 - По електронен път на e-mail: rzi_pk@b-trust.org

- Подаване на писмен сигнал в Книгата за предложения и жалби относно административното обслужване в РЗИ – Перник;
- Попълване на Анкетна карта за проучване удовлетвореността на потребителите на административни услуги (анонимно).
- ✓ На всички писмено подадени молби и жалби РЗИ – Перник отговаря писмено в 7-дневен срок от получаването на молбата/жалбата. В случаите, когато е необходима проверка, ще Ви отговорим в 14 - дневен срок.
- ✓ Анонимни сигнали и оплаквания не подлежат на разглеждане.
- ✓ Сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години също не подлежат на разглеждане.
- ✓ Подадените чрез Книгата за предложения и жалби относно административното обслужване в РЗИ – Перник сигнали и предложения и Анкетната карта се обобщават и се докладват на полугодие, като се представят и конкретни предложения за приемането и прилагането на предложенията, получени от Вас.
- ✓ В случай, че Вашите интереси попадат извън компетентността на РЗИ – Перник, ще препратим Вашия сигнал, оплакване или предложение, до съответния компетентен орган, за което ще Ви уведомим в 7-дневен срок.
- ✓ РЗИ – Перник няма право да дава отговор на запитвания, свързани с лични данни и класифицирана информация.
- ✓ Запазваме си правото да не даваме отговор на сигнали, жалби и оплаквания, които съдържат обидни изказвания, нецензурирани изрази, уронващи престижа на РЗИ – Перник и на други български институции.
- ✓ Сигнали за корупция и противодействие на корупцията можете да подавате и в пощенска кутия „Сигнали за корупция“, разположена на достъпно място на 1-ви етаж на РЗИ – Перник на адрес: гр. Перник, ул. Миньор № 15.
- ✓ Отговори ще получите чрез някой от посочените начини:
 - Писмо, с което Ви уведомяваме за предприетите мерки за разрешаване на Вашия проблем. В горната част на писмото има отбелязан входящ номер, под който е постъпило Вашето искане, чрез този номер лесно и бързо в деловодството могат да направят справка за движението на преписката Ви. Справката може да се извърши по телефон, ако поискате това.
 - Писмо, с което Ви уведомяваме, че исканата административна услуга или съдействие е извън правомощията на РЗИ - Перник. Със същото писмо ще бъдете уведомени, че жалбата Ви е препратена до компетентния да я разгледа орган.

ЗВЕНО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Звеното за административното обслужване на физически и юридически лица се намира на I етаж, стая 101 в сградата на РЗИ – Перник.

“ФРОНТ” ОФИС

Звено за административно обслужване
Главен експерт в дирекция „Административно-правно, финансово и стопанско обслужване” (АПФСО);
главен специалист в дирекция (АПФСО)/каса/

телефони: 076/60-18-81, факс: 076/58-20-28
Е-mail: rzi_pk@b-trust.org
адрес: гр.Перник, ул. „Миньор” №15
Работно време: всеки работен ден - от 8:30ч. до 17:00 ч.

Звеното за административно обслужване:

- регистрира всички постъпили искания/заявления за извършване на административни услуги, предоставяни от РЗИ-Перник; жалби и протести, както и предложения и сигнали;
- предоставя информация за административните услуги.
- отговаря на запитвания от общ характер, във връзка с дейността на инспекцията и насочва въпросите по компетентност до съответните структурни звена;
- приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
- проверява пълнотата на документацията за съответствие с изготвения Списък на административните услуги, предоставяни на физически и юридически лица от инспекцията;
- дава информация за хода на работата по преписката.

Заплащането на таксите по предоставянето на административните услуги могат да се извършват:

- ✓ В касата на РЗИ – Перник на адрес: гр.Перник, ул. „Миньор”№ 15, етаж I, стая 102 от 08.30 до 17.00 часа
- ✓ По банков път: Банка: **ТБ ОББ АД, Банков клон – гр. Перник: IBAN: BG61UBBS80023110735810**, Получател: РЗИ - Перник .

АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ РЗИ - ПЕРНИК

1. Издаване на служебна бележка за сключване на договор с РЗОК, за осъществяване на специализирана извънболнична помощ, при недостатъчност на регистрираните практики.
2. Издаване на удостоверение за регистриране на лечебните заведения за извънболнична помощ и хосписите и удостоверение за извършване на лечебна дейност в медицинските факултети и факултетите по дентална медицина на висшите медицински училища.
3. Издаване на удостоверение при промяна на обстоятелствата на лечебните заведения за извънболнична помощ, хосписите и лечебната дейност в медицинските факултети и факултетите по дентална медицина на висшите медицински училища.
4. Заличаване от регистъра на лечебните заведения за извънболнична помощ и хосписите.

5. Издаване на удостоверение за регистрация на лицата, практикуващи неконвенционални методи за благоприятно въздействие върху индивидуалното здраве.
6. Заличаване от регистъра на лицата, практикуващи неконвенционални методи за благоприятно въздействие върху индивидуалното здраве.
7. Издаване на разрешение за съхранение и продажба на лекарствени продукти от лекари и лекари по дентална медицина.
8. Прекратяване на разрешение за съхранение и продажба на лекарствени продукти от лекари и лекари по дентална медицина.
9. Изготвяне на протокол за извършена проверка във връзка с издаване на лицензия за търговия на едро или дребно и съхраняване на лекарствени продукти, съдържащи наркотични вещества.
10. Издаване на заповеди за откриване, закриване и промяна в обстоятелствата на лекарски консултативни комисии.
11. Предоставяне на специални рецептурни бланки на лечебни заведения за предписване на лекарствени продукти, съдържащи наркотични вещества.
12. Предоставяне на специални формуляри на аптеки за поръчка на лекарствени продукти, съдържащи наркотични вещества.
13. Приемане на молби за освидетелстване и преосвидетелстване от Териториалната експертна лекарска комисия и други във връзка с извършване на медицинската експертиза на работоспособността.
14. Вписване в регистъра на обектите с обществено предназначение.
15. Заличаване от регистъра на обектите с обществено предназначение.
16. Издаване на удостоверение за съответствие с изискванията на Наредба №49/2010 г. за основните изисквания, на които трябва да отговарят устройството, дейността и вътрешния ред на лечебните заведения за болнична помощ, центровете за психично здраве, центровете за кожно-венерически заболявания, комплексните онкологични центрове, домовете за медико-социални грижи и диализните центрове, във връзка с получаване а разрешение за осъществяване на лечебна дейност.
17. Издаване на заключение, че са спазени здравните изисквания в помещенията за търговия на едро с лекарствени продукти
18. Издаване на удостоверение за регистрация на обект за производство на бутилирани натурални минерални, изворни и трапезни води.
19. Заличаване на регистрация на обект за производство на бутилирани натурални минерални, изворни и трапезни води.
20. Издаване на становище за класифициране на отпадъци.
21. Издаване на хигиенно заключение по чл.69, ал.1, т.6 от Закона за управление на отпадъците (ЗУО), за спазване на изискванията за извършване на дейности с опасни отпадъци от хуманната медицина.
22. Издаване на становище за съгласуване на проекти за устройствени схеми и планове.
23. Издаване на становище за съгласуване на инвестиционен проект.
24. Издаване на становище по готовността на строежите за въвеждането им в експлоатация.
25. Издаване на сертификат за имунизационно състояние

26. Издаване на удостоверение за правоспособност за изпълнител на дезинфекции, дезинсекции и дератизации.
27. Издаване на разрешение за дейности по разрушаване или отстраняване на азбест и/или азбестосъдържащи материали от сгради, конструкции, предприятия, инсталации или кораби.
28. Издаване на разрешение за пренасяне на покойници извън страната.
29. Издаване на хигиенно заключение за получаване на разрешение за търговия на дребно с лекарствени продукти в аптека.
30. Издаване на удостоверение за регистрация на дрогерия.
31. Издаване на заповед за възстановяване на дейност или експлоатация на обект с обществено предназначение, вкл. на обект с източници на йонизиращи лъчения.
32. Издаване на становище за унищожаване на лекарства.
33. Извършване на лабораторни анализи и дейности, поискани от физически и юридически лица – извършване на медико-диагностични изследвания.
34. Извършване на лабораторни анализи и дейности, поискани от физически и юридически лица.
35. Издаване на заверен препис или допълнителен екземпляр от документ.
36. Изготвяне на здравна оценка на седмичните учебни разписания на ученици.
37. Регистрация и заверка на лична здравна книжка.
38. Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП2).
39. Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП3).
40. Предоставяне на достъп до обществена информация.

Настоящата Харта на клиента е изготвена на основание чл. 21 от Наредбата за административно обслужване.