

УТВЪРЖДАВАМ,
ДИРЕКТОР:
/д-р М.Кубатева/

ХАРТА
НА
КЛИЕНТА



РЗИ – Смолян 2016 г.

Съдържание:

I. Мисия и цели на РЗИ.

II. Структура на РЗИ - Смолян.

III. Персонал, работещ по предоставянето на административни услуги, осъществявани от РЗИ - Смолян.

IV. Стандарти за обслужване на потребителите на административни услуги, предоставяни от РЗИ

IV.1. Стандарти;

IV.2. Механизъм за подаване на жалби и молби.

V. Приемно време за граждани

I. МИСИЯ И ЦЕЛИ НА РЗИ

Мисията на Регионална здравна инспекция – Смолян е да обслужва обществения интерес в областта на държавната здравна политика, ефективно и ефикасно, при максимален резултат и качество на обслужването, с минимален разход на финансови и човешки ресурси.

СТРАТЕГИЧЕСКИ ЦЕЛИ

- Улеснение на гражданите и юридическите лица при:
 - ✓ получаване на информация относно видовете административни услуги,
 - ✓ регистриране заявленията за услуги,
 - ✓ получаване на справки за текущото състояние на преписките,
 - ✓ получаване на информация за сроковете.
- Повишаване на качеството и ефективността на работата по административното обслужване на инспекцията.
- Пресичане на прекия контакт между искащият услугата и служителя от “бек” офиса на РЗИ, реално работещ върху предоставянето на услугата, предвид ограничаване възможностите за корупция.

НЕПОСРЕДСТВЕНИ ЦЕЛИ:

- Облекчаване дългите процедури;
- Намаляване размерът на разходите /изразено в пари и време/, необходими за извършването на административните услуги от РЗИ – Смолян;
- Елиминиране възможните корупционни практики;
- Създаване на дружелюбна, делова обстановка за потребителите на административни услуги, предоставяни от РЗИ – Смолян;
- Осъществяването на контрол върху дейността на служителите в Инспекцията, работещи по предоставянето на административните услуги.

II. СТРУКТУРА НА РЗИ



ЛЕГЕНДА КЪМ СТРУКТУРАТА НА РЗИ – СМОЛЯН

ОБЩА АДМИНИСТРАЦИЯ:

Дирекция “Административно-правно, финансово и стопанско обслужване” /АПФСО/

СПЕЦИАЛИЗИРАНА АДМИНИСТРАЦИЯ:

Дирекция “Медицински дейности” /МД/

Дирекция “Надзор на заразните болести” /НЗБ/

- отдел “Противоепидемичен контрол” /ПЕК/
- отдел “Медицински изследвания” /МИ/

Дирекция “Обществено здраве” /ОЗ/

- отдел “Държавен здравен контрол” /ДЗК/
- отдел “Профилактика на болестите и промоция на здравето” /ПБПЗ/

III. ПЕРСОНАЛ, РАБОТЕЩ ПО ПРЕДОСТАВЯНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ОСЪЩЕСТВЯВАНИ ОТ РЗИ – СМОЛЯН

“ФРОНТ” ОФИС

Административно обслужване

Велина Мандова – главен специалист

Албена Стефанова – главен специалист

телефони: 0884495742 , 0301/58903

адрес: гр.Смолян, бул.”България” № 26, втори етаж

e-mail: rzi.smolyan@gmail.com

Web адрес www.rzi-smolyan.com

приемно време: всеки работен ден **8:30 – 17.00 ч.**

IV. СТАНДАРТИ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ РЗИ – СМОЛЯН

IV.1 Стандарти за обслужване на потребителите на административни услуги, предоставени от Регионална здравна инспекция–Смолян. Механизъм за контрол на предоставените административни услуги от потребителите.

	СТАНДАРТ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ
Отношение	<p>1. Ние се ангажираме да имаме вежливо, любезно и отзивчиво отношение към всеки потребител на административни услуги, предоставяни от РЗИ – Смолян.</p> <p>2. Ние се ангажираме да изслушаме Вашите молби и тревоги.</p> <p>3. Ние се ангажираме да се отнасяме с внимание и загриженост към Вашите проблеми.</p> <p>4. Ние се ангажираме, при наличие на нормативни препятствия да търсим алтернативно решение на всеки Ваш проблем, свързан с предоставяните от РЗИ – Смолян административни услуги.</p> <p>5. Ние се ангажираме да спазваме конфиденциалност относно всички запитвания и жалби на всеки един потребител на административни услуги, предоставяни от РЗИ – Смолян.</p> <p>6. Ние се ангажираме да се отнасяме с професионализъм, като не проявяваме субективно отношение и спазваме принципите за равнопоставеност.</p>
Информация	<p>1. Ние се ангажираме да Ви предоставяме необходимата Ви информация за предоставяните от РЗИ – Смолян административни услуги в пълен обем и по достъпен за Вас начин.</p> <p>2. Ако Вашите въпроси не са от Нашата компетентност, Ние се ангажираме да ви насочим към съответната институция, която може да Ви отговори.</p>

	<p>3. Всеки може да получи информация относно предоставяните услуги от:</p> <ul style="list-style-type: none"> - специалиста по административно обслужване на адрес: гр.Смолян, бул."България" № 26 - на телефон 0884495742, 0301/58903 - информационните табла, поставени в сградата. <p>4. Ние се ангажираме да вземем под внимание всяко ваше предложение за допълнение и/или изменение в предоставяната информация, което Вие сте пуснали в кутията за предложения, сигнали, жалби и сигнали за корупция.</p>
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>
Прозрачност	<p>1. Ние се ангажираме да предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация, обяснения и образци, удовлетворяващи потребностите на търсеция административната услуга.</p> <p>2. Вие винаги ще бъдете уведомени за името на служителя, с когото разговаряте по телефона.</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 търсим Вашите предложения, коментари, похвали и оплаквания, които може да дадете, като използвате поща или кутията за предложения и сигнали по отношение на административното обслужване.</p> <p>2. Ние се ангажираме да анализираме Вашите</p>

	<p>предложения, коментари, похвали и оплаквания и да предприемаме съответните действия, когато те са в компетенциите на РЗИ – Смолян.</p> <p>3. Ние се ангажираме да отговорим писмено на всяка подадена в писмена форма молба 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 срока на изпълнение.</p>
Информация за Хартата	<p>Тази Харта е изготвена през 2011 год. и ще се преразглежда и допълва периодично. Може да я намерите в деловодството на РЗИ, в интернет страницата ни или да я получите на магнитен носител предоставен от Вас.</p>

Заявяването на административни услуги, предоставени от РЗИ-Смолян, е чрез подаване на заявление по образец за желаната услуга с приложени при необходимост документи, съгласно процедурата за предоставянето ѝ, до Директора на РЗИ-Смолян чрез:

- **звеното за административно обслужване** на граждани към дирекция АПФСО на Инспекцията на адрес: гр.Смолян, бул. “България“ №26, втори етаж.
- **лицензиран пощенски оператор** на адрес : 4700 гр. Смолян, бул. “България“ №26.
- **по електронен път** на e-mail: rzi.smolyan@gmail.com
- **устно** на тел. 0301 58903, като за исканата услуга се съставя протокол.

Забележка: Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за електронните административни услуги (обн.,ДВ,бр.48 от 2008г.;изм. И доп.,бр.42 от 2009 г, бр.58 от 2010 г. , бр.48 от 2013 г. и бр.8 от 2016г.)

Подробна информация за извършваните услуги и начина за подаване може да намерите на интернет страницата на РЗИ- Смолян www.rzi-smolyan.com

IV.2 Механизъм за подаване на предложения , сигнали и жалби

Всеки потребител на административни услуги, предоставяни от РЗИ - Смолян може да изрази своето мнение, предложение, сигнал и жалба за неизпълнение на стандартите от нашите служители.

Молбата ни е да направите това чрез:

1. Подаване на писмено предложение, сигнал и/или жалба до Директора на РЗИ -Смолян.

Подаването става чрез:

- гишето за административно обслужване на РЗИ - Смолян, бул. “България” № 26, втори етаж

- кутията за предложения, сигнали и жалби

На всички писмено подадени предложения, сигнали и жалби РЗИ - Смолян отговаря писмено в 7-дневен срок от получаването им. В случаите, когато е необходима проверка, ще Ви отговорим в 1-месечен срок.

/Забележка: На анонимно подадени предложения, сигнали и жалби не бихме могли да отговорим./

2. Ако в подадената жалба, жалбоподателят иска извършване на определени анализи, той се уведомява писмено за стойността на услугата, която трябва да заплати.

3. Не се заплащат извършените анализи по жалби, ако те са по преценка на РЗИ.

4. Подаване на писмен сигнал в кутията за предложения, сигнали и жалби , относно административното обслужване в РЗИ – Смолян:

Подадените предложения и сигнали, относно административното обслужване в РЗИ - Смолян се обобщават и се докладват от директора на дирекция АПФСО всеки месец на Директора на РЗИ - Смолян, като се представят и конкретни действия за приемане и прилагане на предложенията, получени от Вас.

За проучване на Вашата удовлетвореност от дейността ни, моля попълнете анонимната анкета на интернет страницата ни – www.rzi-smolyan.com

V.ПРИЕМНО ВРЕМЕ ЗА ГРАЖДАНИ

- начальници на отдели – **понеделник от 10.00 до 12.00 часа**
- директори на дирекции – **вторник от 10.00 до 12.00 часа**
- Директор на РЗИ – **сряда от 13.00 до 15.00 часа**