

МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО
РЗИ - Шумен
36-00RI-00 Инструкция за производството по предложения, сигнали и жалби

Одобрявам, /п/
Д-р Пепа Калоянова
Директор на РЗИ - Шумен

ИНСТРУКЦИЯ ЗА ПРОИЗВОДСТВОТО ПО ПРЕДЛОЖЕНИЯ, СИГНАЛИ И ЖАЛБИ

Разработил и отговорен за актуалното състояние на документа: д-р Илияна Лозанова –
главен секретар на РЗИ Шумен

Шумен , м. февруари 2017 г.

Заповед:	РД-83/20.02.2017 г.	В сила от:	20.02.2017 г.	Брой стр. 1/9
Име на файла:	Инструкция за производството по предложения, сигнали и жалби			

I. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ:

Чл.1. (1) С тази инструкция се определят реда на регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващите в РЗИ - Шумен, наричана инспекцията, предложения, сигнали и жалби от граждани и организации.

(2) Инструкцията не се прилага за предложенията, сигналите и жалбите, за чието разглеждане и решаване в закон е предвиден друг ред.

(3) Предложения могат да се правят за усъвършенстване на организацията и дейността на РЗИ - Шумен или за решаване на други въпроси в рамките на компетентността на същата.

(4) Сигнали могат да се подават за злоупотреби с власт и корупция или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на служителите на инспекцията, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

(5) Жалби могат да се подават срещу действия или бездействия на граждани или организации, нарушаващи установените здравни изисквания.

Чл.2. Предложенията, сигналите и жалбите се разглеждат и решават в установените срокове, обективно и законосъобразно.

Чл. 3. Предложенията, сигналите и жалбите могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител, по телефон, факс или електронна поща, чрез лицензиран пощенски оператор, чрез поставена пощенска кутия, чрез on-line форма на интернет страницата в рубрика „Сигнали за нарушения" и сигнали за корупция - в рубрика „Антикорупция".

Чл. 4. По производствата, образувани по предложение, сигнал или жалба, не се събират такси и не се заплащат разноски.

II. РЕГИСТРАЦИЯ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯТА, СИГНАЛИТЕ И ЖАЛБИТЕ

Чл. 5. (1) Писмените предложения, сигнали и жалби трябва да съдържат:

1. Трите имена на подателя;
2. Адрес за кореспонденция;
3. Електронна поща (ако има);
4. Телефон за контакт;

Заповед:	РД-83/20.02.2017 г.	В сила от:	20.02.2017 г.	Брой стр. 2/9
Име на файла:	Инструкция за производството по предложения, сигнали и жалби			

5. Институции, до които вече е подаден сигнала.

(2) Подадените предложения, сигнали и жалби се регистрират в деловодството на РЗИ - Шумен в деловодната програма на инспекцията с отбелязване датата и часът на тяхното постъпване и поставяна на индекс „Ж” (жалба) или „С” (сигнал), с което се образува служебна преписка.

(3) Гражданите и организациите могат да правят предложения и в специално поставена за целта **Тетрадка** в деловодството на РЗИ - Шумен.

(4) За подадените устно или по телефон предложения, сигнали и жалби се съставя **Протокол** от длъжностното лице, което ги е приело и се постъпва по реда на ал. 1.

(5) Протоколът по предходната алинея трябва да съдържа:

1. лично, бащино и фамилно име на подателя, адрес и др. координати за връзка (телефон, факс, електронен адрес и т.н.)

2. в какво се изразява сигналът (оплакването)

3. час и дата на приемане

4. Име, длъжност и подпис на лицето, което го е приело, а в случай, че подателят е присъствал при съставянето му, то и неговия подпис.

(6) Протокол с реквизитите по ал. 5 се попълва и при подаден сигнал, предложения и жалби по електронната поща на инспекцията и административните звена. Протоколът се комплектова с екземпляр от сигнала по електронна поща.

Чл. 6. Сигнали, съдържащ твърдения за корупция, корупционна практика и/или конфликт на интереси се завеждат с индекс „К” (сигнал за корупция/конфликт на интереси) и се процедира по реда на Антикорупционните правила и процедури и Правилата за защита на лицата, подали сигнали за корупция, корупционна практика и/или конфликт на интереси.

Чл. 7. Предложения, сигнали и жалби, подадени до РЗИ - Шумен, разглеждането и решаването на които са от компетентността на друг административен орган се препращат не по-късно от седем дни от постъпването им на този орган, освен когато има данни, че въпросът вече е отнесен и до него. За препращането се уведомява подателят.

Чл. 8. (1) Не се образува производство по анонимни предложения, сигнали или жалби, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

Заповед:	РД-83/20.02.2017 г.	В сила от:	20.02.2017 г.	Брой стр. 3/9
Име на файла:	Инструкция за производството по предложения, сигнали и жалби			

(2) Правилото по ал. 1 не се прилага за сигнали и жалби, касаещи подлежащите на държавен здравен контрол обекти и дейности.

III. РЕД ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПРЕПИСКИТЕ

Чл. 9. (1) Доколкото в тази инструкция няма особени правила за движението на образуваните служебни преписки, се прилага Инструкцията за движението на документооборота в РЗИ - Шумен.

(2) Директорът на РЗИ - Шумен или главният секретар на инспекцията насочва служебните преписки с резолюция до съответните ръководители на административните звена. Резолюцията съдържа указания, срок за изпълнение, дата и подпис.

(3) Ръководителите на административните звена лично или с резолюция възлагат на определен служител, извършването на проверка и изясняване на посочените в сигнала или жалбата факти и обстоятелства. При възлагане на повече от един служител се посочва отговорният от тях. С резолюцията се определя и срок за изпълнение.

(4) Регистрирането, движението и документооборота по сигнали, съдържащи твърдения за корупция, корупционни практики и/или конфликт на интереси се уреждат по реда, определен с Антикорупционните правила и процедури и Вътрешните правила за защита на лицата, подали сигнали за корупция, корупционни практики и/или конфликт на интереси в РЗИ - Шумен.

Чл. 10. При особена правна сложност на случая, Директорът на РЗИ - Шумен със **Заповед** назначава комисия, в състава на която се включва и юрисконсулт.

Чл. 11. Сигнали или жалби, подадени повторно по въпрос, по който има решение, не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.

Чл. 12. Подаденият сигнал или жалба не спира изпълнението на оспорения акт или извършването на определена дейност, освен ако Директорът на РЗИ - Шумен, разпореди друго.

Чл. 13. Решението по предложение, сигнал или жалба се взема, след като се изясни случаят и се обсъдят обясненията и възраженията на заинтересованите лица.

Чл. 14. За установяване на фактите и обстоятелствата могат да се използват всички позволени от закона средства.

Заповед:	РД-83/20.02.2017 г.	В сила от:	20.02.2017 г.	Брой стр. 4/9
Име на файла:	Инструкция за производството по предложения, сигнали и жалби			

Чл. 15. (1) Особени правила за разглеждане на сигнали и жалби, подадени на основание чл.93, ал.1 от Закона за здравето, свързани с нарушаване правата на пациентите или при спорове, свързани с медицинското обслужване:

(2) Жалбата се насочва с резолюция до Директора на Дирекция „Медицински дейности”, който организира своевременно извършването на проверка по жалбата или сигнала.

(3) Проверката се извършва в 7 – дневен срок от постъпването на жалбата или сигнала.

(4) При установяване на нарушения, свързани с изпълнението на медицинските стандарти и/или правата на пациентите, се уведомява Изпълнителна агенция „Медицински одит”;

(5) При установяване на нарушения, наказуеми по реда на Закона за съсловните организации на лекарите и лекарите по дентална медицина и Закона за здравното осигуряване, регионалната здравна инспекция уведомява и изпраща жалбата на районните колегии на Българския лекарски съюз и Българския зъболекарски съюз и на районната здравноосигурителна каса;

(6) В тридневен срок от приключване на проверката регионалната здравна инспекция уведомява пациента за резултатите от проверката и за предприетите действия.

(7) Главният юрисконсулт взема участие в изготвянето на отговора до жалбоподателя.

IV. ПОСТАНОВЯВАНЕ НА РЕШЕНИЕ

Чл. 16. (1) Решението по предложение се взема най-късно в двумесечен срок от постъпването му и се съобщава на подателя в 7-дневен срок.

(2) Когато е необходимо по-продължително проучване, срокът за вземане на решението може да бъде продължен от директора на РЗИ - Шумен до 6 месеца, за което се съобщава на подателя.

Чл. 17. (1) Решението по сигнала се взема най-късно в двумесечен срок от постъпването му.

(2) Когато особено важни причини налагат, срокът може да бъде продължен от директора на РЗИ - Шумен, но с не повече от един месец, за което се уведомява подателят.

Чл. 18. Когато исканията са незаконосъобразни или неоснователни, или не могат да бъдат удовлетворени по обективни причини, се посочват мотивите за това.

Чл. 19. Когато сигналът или жалбата бъдат уважени, незабавно се вземат мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или нецелесъобразност.

Заповед:	РД-83/20.02.2017 г.	В сила от:	20.02.2017 г.	Брой стр. 5/9
Име на файла:	Инструкция за производството по предложения, сигнали и жалби			

Чл. 20. (1) Решението по сигнала или жалбата е писмено, мотивира се и се съобщава на подателя в 7-дневен срок от постановяването му.

(2) Когато с решението се засягат права или законни интереси на други лица, то се съобщава и на тях.

(3) Когато сигналът до РЗИ - Шумен е препратен от народен представител, общински съветник, държавен орган, орган на местното самоуправление или средство за масова информация, за решението се уведомяват и те.

(4) При данни за извършено престъпление се уведомява незабавно съответният прокурор.

Чл. 21. Решението, постановено по направено предложение, подадени сигнал или жалба не подлежи на обжалване.

Чл. 22. (1) Решението се изготвя в толкова екземпляра, колкото са заинтересованите страни и един екземпляр, който остава в архива на деловодството.

(2) Всички екземпляри на решението се извеждат в деловодната програма на инспекцията под един номер, съответстващ на този, под който е регистрирано предложението, сигналът или жалбата.

(3) Оставащият в деловодството за съхранение екземпляр трябва да съдържа длъжността, името и подписа на изготвилния го служител, на ръководителя на съответното административно звено – за съгласувал и датата на изготвяне.

V. ПРИКЛЮЧВАНЕ НА ПРОИЗВОДСТВОТО

Чл. 23. Производството по предложенията, сигналите и жалбите приключва с изпълнението на решението.

Чл. 24. Служебните преписки по приключили производства се архивират и съхраняват в сроковете по утвърдената Номенклатура на делата в РЗИ - Шумен .

Чл. 25. (1) Главен специалист в дирекция АПФСО с функции по деловодство и архив води и поддържа регистър за получените и разследвани сигнали в РЗИ – Шумен, който съдържа:

1. Данни за лицето, подало сигнала;
2. Кратко описание на твърдението;
3. Място на извършване на нарушението;

Заповед:	РД-83/20.02.2017 г.	В сила от:	20.02.2017 г.	Брой стр. 6/9
Име на файла:	Инструкция за производството по предложения, сигнали и жалби			

4. Данни за извършената проверка;
5. Лица извършили проверката;
6. Резултат от проверката.

(2) Регистърът по ал. 2 се публикува на Интернет страницата на инспекцията в края на всяко шестмесечие.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ:

§ 1. Директорският съвет на РЗИ - Шумен, най-малко веднъж годишно анализира предложенията, сигналите и жалбите и взема решения за предприемане на мерки за усъвършенстване дейността на РЗИ - Шумен и за отстраняване на причините за нарушаване правата и законните интереси на организациите и гражданите.

§ 2. Длъжностно лице, което не се произнесе без уважителни причини в срок по предложение или сигнал, носи отговорност по чл. 303, т. 3 АПК.

§ 3. Инструкцията е разработена на основание чл. 49 и сл. от Устройствения правилник на Регионалните здравни инспекции и влиза в сила от датата на нейното утвърждаване.

§ 4. Указания по прилагане на инструкцията дава главния юрисконсулт на РЗИ - Шумен.

§ 4. Контролът по изпълнение на инструкцията се осъществява от главния секретар на РЗИ - Шумен .

§ 5. Инструкцията е неразделна част от Вътрешните правила за организацията по административното обслужване в РЗИ - Шумен и е утвърдена със заповед № РД-83/20.02.2017 г., като влиза в сила от деня на утвърждаването ѝ.

Заповед:	РД-83/20.02.2017 г.	В сила от:	20.02.2017 г.	Брой стр. 7/9
Име на файла:	Инструкция за производството по предложения, сигнали и жалби			

**МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО
РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ ШУМЕН**

Вх.№ _____ / _____ г.

ПРОТОКОЛ
за регистриране на устни или по телефона подадени
предложения, сигнали и жалби

№	Данни за протокола	Съдържание на данните
1	Име, презиме, фамилия	
2	Адрес за кореспонденция:	
3	Телефон / факс:	
4	Електронен адрес:	
5	Описание на сигнала, предложението, жалбата
6	Дата на приемане:	
7	Час на приемане:	

ПРИЕЛ:

Длъжност:

Име, фамилия:

Подпис:

Заповед:	РД-83/20.02.2017 г.	В сила от:	20.02.2017 г.	Брой стр. 8/9
Име на файла:	Инструкция за производството по предложения, сигнали и жалби			

**МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО
РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ
ШУМЕН**

ПРОТОКОЛ

за администрирането на сигнали, получени чрез електронната поща или специално обособения за целта раздел в интернет страницата на РЗИ Шумен

Днес,.....г. долуподписаният, на длъжност установих получаването на сигнали чрез специално обособения за целта раздел в интернет страницата на РЗИ Шумен, както следва:

№	Име на лицето, подало сигнала	Кратко съдържание	Вх. № от дневника за регистриране на документи, получени по ел. поща

Посочените по-горе сигнали са заведени в дневника за документооборота на РЗИ Шумен в мое присъствие от на длъжност, дирекция “АПФСО”.

Отговорно лице за администрирането на сигнали, получени чрез електронната поща или специално обособения за целта раздел в интернет страницата на РЗИ Шумен:

.....

Име, подпис

Получилбр. сигнали за придвижване по изискванията на Инструкцията за документооборота, деловодната и архивната дейност на РЗИ Шумен:

Дата

.....

Име, подпис

Заповед:	РД-83/20.02.2017 г.	В сила от:	20.02.2017 г.	Брой стр. 9/9
Име на файла:	Инструкция за производството по предложения, сигнали и жалби			