



МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО  
РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – ШУМЕН  
*гр. Шумен, пл. „Освобождение” № 1*  
ДИРЕКТОР: тел.: 054 800 722; Факс 054 800 727  
E-mail: [office@rzi-shumen.net](mailto:office@rzi-shumen.net); web site: <http://www.rzi-shumen.net>



**УТВЪРЖДАВАМ:**  
**Д-Р ПЕПА КАЛОЯНОВА**  
**ДИРЕКТОР РЗИ - ШУМЕН**  
Гр. Шумен, 15.11.2017 г.

# **ХАРТА**

# **НА**

# **КЛИЕНТА**

С разработената Харта на клиента Регионална здравна инспекция - Шумен, реализирайки провеждането на държавната здравна политика на територията на област Шумен, се стреми да подобри качеството на административното обслужване, като си поставя цели, насочени към удовлетворяване на високите очаквания на българските граждани и бизнеса.

Хартата на клиента съдържа описание на административното обслужване, информация за очакванията на клиентите към услугите, нашите ангажименти и задължения.

За осъществяване на тези цели ние имаме нужда от Вашето съдействие и бихме оценили високо всяко изказано от Вас мнение, критика или препоръка.

Неразделна част от Хартата на клиента са разработените процедури за потребителите по предоставяне на административни услуги, подробно описани в Каталога на услугите, изложен на нашата интернет страница и в Звеното за административно обслужване в сградата на инспекцията, находяща се в гр. Шумен, пл. "Освобождение" №1.

Хартата на клиента се актуализира периодично, за да бъде в съответствие с настъпилите изменения в нормативната уредба, дейността на инспекцията и за да отговаря на съвременните очаквания и потребности на потребителите.

## МИСИЯ

Мисията на **Регионалната здравна инспекция** е да обслужва обществения интерес ефективно и ефикасно, при максимален резултат и качество на обслужването, с минимален разход на финансови и човешки ресурси.

## ОСНОВНИ ПРИНЦИПИ

- Предоставяне на административни услуги професионално при стриктно спазване на закона, нормативно установените срокове и политическата неутралност.
- Обслужване на клиентите коректно, честно, любезно и с уважение.
- Обслужване на всички потребители безпристрастно и без дискриминация, основана на раса, религия, социален статус, възраст, убеждения, етническа и политическа принадлежност, гражданство, произход, религия, образование.
- Повишаване на качеството на услугите за потребителите, предоставяйки им по-лесен и бърз достъп до услуги, с повече възможности

Заповед:	РД-589/15.11.2017 г.	В сила от:	15.11.2017 г.	Брой стр. 2/10
Име на файла:	Харта на клиента			

за различни канали за заявяване и получаване на услугата и по-голям контрол.

- Приемане на конструктивна критика и предприемане на коригиращи мерки за отговорно решаване на възникналите проблеми.
- Поддържане на прозрачност, публичност и отчетност.

## ЦЕННОСТИ

Регионална здравна инспекция - Шумен при осъществяване на административното обслужване се ръководи от следните ценности:

- Професионализъм
- Честност
- Равнопоставеност
- Качество
- Работа в екип
- Справедливост
- Иновативност

## СТРАТЕГИЧЕСКИ ЦЕЛИ

1. Подобряване на достъпа до административни услуги: 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.

3. Пресичане на прекия контакт между искащия услугата и служителят от “бек” офиса на РЗИ, реално работещ върху предоставянето на услугата, предвид ограничаване възможностите за корупция.

## НЕПОСРЕДСТВЕНИ ЦЕЛИ:

1. Облекчаване дългите процедури, чрез намаляване на изискуемите документи и необходимото време за изпълнение на услугите;

2. Намаляване размерът на разходите (изразено в пари и време), необходими за извършването на административните услуги от РЗИ - Шумен;

3. Елиминирание възможните корупционни практики;

4. Създаване на приветлива, делова обстановка за потребителите на

Заповед:	РД-589/15.11.2017 г.	В сила от:	15.11.2017 г.	Брой стр. 3/10
Име на файла:	Харта на клиента			

административни услуги, предоставяни от РЗИ;

5. Осъществяването на контрол върху дейността на служителите в РЗИ, работещи по предоставянето на административните услуги.

6. Насърчаване на гражданите да изказват свободно мнението си за получаваните от нас услуги;

7. Приемане на конструктивна критика и предприемане на коригиращи мерки.

## **СТАНДАРТИ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ**

### **ОБЩИ СТАНДАРТИ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ РЗИ - ШУМЕН**

#### **ОТНОШЕНИЕ КЪМ КЛИЕНТА**

##### **Ние се ангажираме:**

1. Да имаме вежливо, любезно и отзивчиво и професионално отношение към всеки потребител на административни и други услуги, предоставяни от РЗИ - Шумен.

2. Да изслушваме предложенията и сигналите на гражданите и да отговаряме в законово установените срокове и съгласно нашите стандарти за обслужване.

3. Да проявяваме професионализъм, да се отнасяме с внимание и загриженост към проблемите на гражданите, свързани с предоставяните от РЗИ-Шумен административни услуги и при наличие на проблем да търсим алтернативен начин за неговото решаване.

4. Да спазваме конфиденциалност относно всички запитвания и сигнали на всеки един потребител на административни услуги, предоставяни от РЗИ – Шумен.

5. При или по повод контакта си с Вас във връзка с административното обслужване, ние се ангажираме да спазваме настоящата Харта на клиента и Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация.

#### **ИНФОРМАЦИЯ ЗА КЛИЕНТА**

##### **Ние се ангажираме:**

1. Да информираме за структурата, функциите и координатите на администрацията, за работното време, за предоставяните административни услуги, необходимите документи, за сроковете и таксите.

2. Да предоставяме ясна, лесноразбираема, пълна и точна информация за административните услуги по достъпен за гражданите начин.

Заповед:	РД-589/15.11.2017 г.	В сила от:	15.11.2017 г.	Брой стр. 4/10
Име на файла:	Харта на клиента			

3. Да използваме прости, ясни и лесноразбираеми формуляри и да предлагаме образци на попълнени такива, които да улесняват гражданите.

4. Да предоставяме за ползване всеки един канал за достъп до информация – информационни табла, телефон, факс, Интернет-страница, брифинги, анкетни проучвания, брошури от звеното за административно обслужване на РЗИ на пл. “Освобождение” № 1

5. Ако въпросите на гражданите не са от компетентността на РЗИ, да ги насочваме към съответната институция, която може да реши техния проблем.

6. Да предоставяме информация относно административни услуги по следния начин:

- На място в звеното за административно обслужване (фронт офис) - 9700, гр. Шумен, пл. Освобождение № 1;
- По електронен път чрез електронна поща: office@rzi-shumen.net
- Официална интернет страница www.rzi-shumen.net - рубрика „Административно обслужване“;
- Чрез пощенски оператор на хартиен носител на адреса на РЗИ – Шумен;
- Информационни материали

7. Да актуализираме периодично информацията във връзка с нашата дейност и предоставяните административни услуги на интернет-страницата на РЗИ - Шумен и на информационното табло пред Звеното за административно обслужване в сградата на инспекцията.

## **РАВНОПОСТАВЕНОСТ**

### **Ние се ангажираме:**

Да предоставяме еднакъв достъп до услугите на РЗИ, като изпълняваме задълженията си безпристрастно и непредубедено и спазваме принципите за равнопоставеност към всеки, който търси административна услуга, независимо от социалното му положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност или религиозни убеждения.

## **КОМУНИКАЦИЯ С КЛИЕНТА**

### **Ние се ангажираме:**

1. Потребителите на услуги да получават точни разяснения и консултации преди и в процеса на предоставяне на услугите по начин, който ги удовлетворява.

2. Да предоставяме лесноразбираеми отговори на устни запитвания.

3. Да предприемаме всички възможни мерки, с цел улесняване на достъпа до услуги на всички клиенти, включително и на тези в неравностойно положение.

Заповед:	РД-589/15.11.2017 г.	В сила от:	15.11.2017 г.	Брой стр. 5/10
Име на файла:	Харта на клиента			

## КАЧЕСТВО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

### Ние се ангажираме:

Да спазваме задължителните стандарти за качество на административното обслужване:

- да носим отличителен знак със снимка, имената, длъжността и структурното звено, в което работим;
- при водене на телефонен разговор да се идентифицираме чрез собствено и фамилно име.

### ПРОЗРАЧНОСТ

#### Ние се ангажираме:

1. Да предоставяме ясна, лесноразбираема, пълна и точна информация и обяснения, удовлетворяващи потребностите на търсеция административната услуга.

2. Да уведомяваме гражданите за името на служителя, с когото разговарят по телефона или в приемния офис.

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.

4. Да извършим проверка, при оплаквания относно качеството на административна услуга, както и да информираме гражданите за резултатите от нея.

### СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ

#### Ние се ангажираме:

1. Да предоставяме на гражданите цялата необходима информация още при първия установен контакт с нас, независимо от използвания канал за достъп.

2. Да осъществим исканата административна услуга в законоопределените срокове, посочени в ПРОЦЕДУРИТЕ по предоставяне на административните услуги в РЗИ.

3. Да спазваме сроковете за отговор на запитвания във връзка с административното обслужване, постъпили по пощата /по електронната поща - до 7 дни и до 14 дни, когато е необходима проверка на място или становище от друг административен орган, в съответствие с изискванията на Наредбата за административното обслужване.

4. Времето за чакане при получаване на информация и/или обработка на документи в звеното за административно обслужване да не надвишава 20 минути.

Заповед:	РД-589/15.11.2017 г.	В сила от:	15.11.2017 г.	Брой стр. 6/10
Име на файла:	Харта на клиента			

## МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА С КЛИЕНТА

### Ние се ангажираме:

1. Да използваме механизми за обратна връзка с потребителя по отношение на административното обслужване: писмени и устни анкети за предложения, коментари, похвали и оплаквания.

2. Да анализираме постъпилите предложения, коментари, похвали и оплаквания и да предприемаме съответните действия, когато те са в компетенциите на РЗИ.

3. Да предприемаме съответните действия в резултат на получената обратна връзка от потребителите с конкретни предложения за подобряване на работата като уведомяваме за това потребителите, използвайки различните канали за достъп.

4. Да оповестяваме решения за бъдещи действия, произтекли от предложения на граждани.

## ОТГОВОРНОСТ И ОТЧЕТНОСТ

### Ние се ангажираме:

1. Да извършваме административните услуги съобразно законите и да носим отговорност за качествено им и срочно изпълнение.

2. Да измерваме удовлетвореността на потребителите на административни услуги от дейността на инспекцията и да предприемаме необходимите действия.

3. Веднъж годишно да отчитаме състоянието на административното обслужване в интернет базираната Система за самооценка на административното обслужване, поддържана от администрацията на Министерския съвет.

4. Систематизиране и публикуване на анализ за административното обслужване с оценките за удовлетвореност на потребителите от обслужване - годишно.

## ИЗГРАЖДАНЕ НА ВЗАИМНО ДОВЕРИЕ

### Ние очакваме от потребителите на административни услуги:

1. Да се отнасят учтиво и с уважение към служителите от административното звено.

2. Да представят всички необходими документи и да дават точна информация за обектите и проблемите, като по този начин съдействат за своевременното извършване на съответната административна услуга.

3. Да попълват предоставените наши анкети за проучване удовлетвореността на потребителите. Анкетите са един от начините да

Заповед:	РД-589/15.11.2017 г.	В сила от:	15.11.2017 г.	Брой стр. 7/10
Име на файла:	Харта на клиента			

почерпим от потребителите на услуги, информация за предоставяне на по-качествени услуги, чрез личното мнение и предложенията на гражданите.

4. Да се въздържате от търсене на преференциално отношение.
5. Да съобщавате за всяка корупционна практика.
6. Да представяте пълна и точна информация и съответните, изискуеми от закона или от други нормативни актове, документи.
7. Да уведомявате за всяка промяна на обстоятелствата, свързана с исканата услуга.
8. Да посочвате точния си адрес, телефон и e-mail адрес за връзка.
9. Да отправяте своите предложения, сигнали и възражения по законоустановения ред.

### **РЕД ЗА ПОДАВАНЕ НА СИГНАЛИ, ОПЛАКВАНИЯ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Потребителите на административни услуги, предоставяни от РЗИ – Шумен, имат възможност да подават сигнали, оплаквания, предложения и оценки относно качеството на административното обслужване по следните начини:

1. Подаване писмена молба и/или жалба до Директора на РЗИ.  
Подаването става чрез:
  - деловодството на РЗИ на пл. “Освобождение” № 1.  
(Работно време – всеки работен ден от седмицата от 08.30 ч. до 17.00 ч.)
  - пощенската кутия, находяща се в деловодството на РЗИ на пл. ”Освобождение” № 1.  
(Работно време – всеки работен ден от седмицата от 8.30 ч. до 17.00 ч.)

На всички писмено подадени молби и жалби РЗИ отговаря писмено в 7-дневен срок от получаването на молбата/жалбата. В случаите, когато е необходима проверка, ще Ви отговорим в 1-месечен срок.

(Забележка: На анонимно подадени жалби и молби не бихме могли да отговорим.)

2. Подаване на писмен сигнал в Книгата за предложения и жалби относно административното обслужване в РЗИ.

3. Попълване на Анкетна-карта /анонимно/.

Подадените чрез Анкетната-карта и Книгата за предложения и жалби относно административното обслужване в РЗИ сигнали и предложения се обобщават и се докладват всеки месец на директора на РЗИ, като се

Заповед:	РД-589/15.11.2017 г.	В сила от:	15.11.2017 г.	Брой стр. 8/10
Име на файла:	Харта на клиента			



представят и конкретни предложения за приемането и прилагането на предложенията, получени от Вас.

4. Подаване на предложението и/или молбата чрез страницата на РЗИ в интернет на адрес: <http://www.rzi-shumen.net>

Вашите сигнали за незаконни или поражащи съмнение за корупционни действия или бездействия на служители от администрацията може да представите по следните начини:

- Онлайн форма за сигнал за корупция - чрез интернет страницата на РЗИ - Шумен на адрес: [www.rzi-shumen.net](http://www.rzi-shumen.net) , рубрика „Антикорупция"

- По електронен път - на адрес: [anticorruption@rzi-shumen.net](mailto:anticorruption@rzi-shumen.net)

- Деловодството на РЗИ Шумен на адрес: гр. Шумен, пл. „Освобождение” №1, ет. 1, ст. № 3

- Пощенска услуга на хартиен носител с пощенски адрес: РЗИ – Шумен, гр. Шумен, пл. „Освобождение” №1

- Кутия за подаване на сигнали, поставена на адреса на РЗИ – Шумен, гр. Шумен, пл. „Освобождение” №1, ет. 1

- Телефон: 054/800 722

- Факс: 054/800 727

- Чрез формата за сигнал на интернет страницата на Министерство на здравеопазването

- <http://www.mh.government.bg/bg/politiki/antikoruptionsiya/izprati-signal/>

- Чрез формата за сигнал на интернет страница на Националния съвет по антикорупционни политики към Министерския съвет [anticorruption.government.bg/content.aspx](http://anticorruption.government.bg/content.aspx).

След извършване на проверка ще бъдете уведомени за резултатите в определеният срок, по посочен от Вас начин.

Анонимни сигнали и оплаквания няма да бъдат разглеждани.

РЗИ - Шумен няма право да дава отговор на въпроси, свързани с предоставяне на лични данни и/или класифицирана информация.

Инспекцията си запазва правото да не дава отговор на Вашите сигнали, които съдържат нецензурни или обидни изрази, уронващи престижа на институцията

## **РЕД ЗА ПОДАВАНЕ НА ИСКАНИЯ ЗА ДОСТЪП ДО ОБЩЕСТВЕНА ИНФОРМАЦИЯ**

1. Заявленията за предоставяне на достъп до обществена информация могат да бъдат подадени писмено и устно по следните начини:

- на място - в РЗИ - Шумен, на адрес: гр. Шумен, пл.

Заповед:	РД-589/15.11.2017 г.	В сила от:	15.11.2017 г.	Брой стр. 9/10
Име на файла:	Харта на клиента			

Освобождение № 1, ет. 1, ст. 3, както и в устна форма, за което служител в звеното за административно обслужване (ЗАО) съставя протокол;

- чрез официалната електронна поща –office@rzi-shumen.net
- чрез лицензиран пощенски оператор - на адрес: 9700 гр. Шумен, пл. Освобождение № 1 (Разходите за доставка са за сметка на заявителя на услугата)

2. Обществена информация се предоставя след издадено решение за предоставяне на достъп до обществена информация, съгласно Вътрешни правила за достъп до обществена информация в РЗИ Шумен.

### **ДОПЪЛНИТЕЛНА ИНФОРМАЦИЯ**

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

Хартата не е нормативен акт и въз основа на нея не може да се търси юридическа отговорност, но тя ангажира морално всички служители на Регионална здравна инспекция – Шумен за спазване на поетите ангажименти с отговорност и грижа за Вас.

Хартата на клиента е утвърдена със Заповед № РД-589/15.11.2017 г. на директора на РЗИ – Шумен и отменя утвърдената със заповед № РД-323/18.08.2015 г. Харта на клиента.

Хартата на клиента можете да намерите в Звеното за административно обслужване на адрес: 9700, град Шумен, пл. Освобождение № 1 и на интернет страницата ни: [www.rzi-shumen.net](http://www.rzi-shumen.net) в рубрика Административно обслужване.

Заповед:	РД-589/15.11.2017 г.	В сила от:	15.11.2017 г.	Брой стр. 10/10
Име на файла:	Харта на клиента			