



**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**

Министерство на здравеопазването

Регионална здравна инспекция – Бургас

гр. Бургас 8000, ул. "Александровска" № 120

e-mail: [rzi@rzi-burgas.com](mailto:rzi@rzi-burgas.com)

тел.: 056 / 807302, факс 056 / 816261

site: [www.rzi-burgas.com](http://www.rzi-burgas.com)

**УТВЪРЖДАВАМ:**

**Д-Р ГЕОРГИ ПАЗДЕРОВ**

*Директор на Регионална здравна инспекция - Бургас*

..... Г.

## ***ХАРТА НА КЛИЕНТА***



"С ЛИЦЕ КЪМ ХОРАТА"

## СЪДЪРЖАНИЕ:

1. Въведение.
2. Мисия и цели на РЗИ-Бургас, като структура на държавната администрация.
3. Структура на РЗИ-Бургас.
4. Персонал, работещ по предоставянето на административни услуги, осъществявани от РЗИ-Бургас.
5. Нормативни актове, върху които се базира административното обслужване в Регионална здравна инспекция - Бургас.

## ПРИЛОЖЕНИЕ №1

Процедури за извършване на административни услуги, предоставяни от РЗИ-Бургас.

Код на услугата	Наименование
2	Предоставяне на Достъп до обществена информация
258	Заличаване на регистрация на обект за производство на бутилирани натурални минерални, изворни и трапезни води
259	Издаване на здравно заключение за съгласуване на проект на общ/подробен устройствен план
268	Издаване на становище относно готовността за въвеждане в експлоатация на обект с източници на йонизиращи лъчения
341	Предоставяне на специални формуляри на търговци на едро и аптеки за поръчка на лекарствени продукти, съдържащи наркотични вещества
466	Издаване на удостоверение за регистрация на обект за производство на бутилирани натурални минерални, изворни и трапезни води
467	Издаване на международен сертификат за имунизации
477	Издаване на заверен препис или допълнителен екземпляр от документ
558	Издаване на удостоверение за правоспособност за изпълнител на дезинфекции, дезинсекции и дератизации
685	Издаване на разрешение за съхранение и продажба на лекарствени продукти от лекари и лекари по дентална медицина
686	Издаване на сертификат за здравен контрол или за освобождаване от здравен контрол на кораб
882	Заличаване от регистъра на обектите с обществено предназначение
883	Издаване на становище за класифициране на отпадъци“
961	Издаване на служебна бележка за сключване на договор с РЗОК за осъществяване на специализирана извънболнична помощ, при недостатъчност на регистрираните практики
1088	Заличаване от регистъра на лицата, практикуващи неконвенционални методи за благоприятно въздействие върху индивидуалното здраве
1089	Издаване на разрешение за пренасяне на покойници извън страната
1102	Регистрация и заверка на лична здравна книжка
1336	Прекратяване на разрешение за съхранение и продажба на лекарствени продукти от лекари и лекари по дентална медицина

- 1338 Издаване на становище по готовността на строежите за въвеждането им в експлоатация
- 1349 Издаване на удостоверение за регистрация на дрогерия
- 1350 Изготвяне на здравна оценка на седмичните учебни разписания на ученици
- 1552 Вписване в регистъра на обектите с обществено предназначение
- 1553 Издаване на разрешение за дейности по разрушаване или отстраняване на азбест и/или азбестосъдържащи материали от сгради, конструкции, предприятия, инсталации или кораби
- 1573 Издаване на хигиенно заключение за получаване на разрешение за търговия на дребно с лекарствени продукти в аптека
- 1660 Издаване на удостоверение за съответствие с основните изисквания, на които трябва да отговарят 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
- 1793 Издаване на удостоверение за регистрация на лицата, практикуващи неконвенционални методи за благоприятно въздействие върху индивидуалното здраве
- 1795 Издаване на хигиенно заключение за извършване на дейности с опасни отпадъци от хуманната медицина
- 1796 Издаване на свидетелство за имунизационно състояние
- 1870 Издаване на здравно заключение за съгласуване на инвестиционен проект
- 2133 Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП-3)
- 2134 Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП-2)
- 2155 Предоставяне на специални рецептурни бланки на лечебни заведения за предписване на лекарствени продукти, съдържащи наркотични вещества
- 2241 Издаване на становище за унищожаване на лекарства
- 3041 Издаване на удостоверение за спазване на здравните изисквания и утвърдените медицински стандарти от лечебните заведения за извънболнична помощ и хосписите
- 3047 Издаване на становище относно спазването на граничните стойности на показатели за шум

## **ВЪВЕДЕНИЕ**

Ние, екипът на **Регионална здравна инспекция - Бургас**

**ИЗПЪЛНЯВАЙКИ** формулираните в нормативната уредба изисквания за извършване на административното обслужване, а именно:

Да се отнасяме към всички потребители равнопоставено, честно и любезно;

Да общуваме открито и осигуряваме пълна информация;

Да се консултираме с всички заинтересовани страни и да насърчаваме непрекъснато усъвършенстване;

Да въведем механизми за обратна връзка от клиента и да извличаме поуки от направените коментари;

Да насърчаваме достъпа до услуги чрез различни канали;

Да работим съвместно, за да предоставяме усъвършенствани комплексни услуги;

Да създаваме и популяризираме стандарти за обслужване и да публикуваме резултатите от дейността според тези стандарти и

Да извършваме, измерваме и публикуваме оценките за удовлетвореността на клиентите.

### **ИМАЙКИ ПРЕДВИД, ЧЕ:**

Мисията на администрацията е да постави във фокуса на действията си гражданина, а не функционирането само за себе си;

Цялостната административна реформа е насочена към отварянето на администрацията към обществото чрез следване принципите на законност, прозрачност, ефективност и ефикасност;

Качественото и навременно административно обслужване е водещ принцип в дейността на администрацията.

### **С ЦЕЛ:**

Подобряване на обществения достъп до предоставяните административни услуги в Регионална здравна инспекция - Бургас;

Повишаване качеството на административното обслужване в Регионална здравна инспекция - Бургас;

Изграждане на ефективна и ефикасна организация чрез създаване на ясни и прозрачни процедури и правила;

Осигуряване участието на потребителите на административни услуги посредством механизма на „обратната връзка“ – мнения, препоръки, оплаквания и т.н. в процеса на разработване и вземане на решения;

### **ОСЪЗНАВАЙКИ, ЧЕ ВИЕ ОЧАКВАТЕ:**

Професионална, отговорна, ориентирана към гражданите администрация с висок обществен престиж;

Партньорство и гражданско участие при разработването на достъпни, прозрачни и облекчени процедури и правила в сферата на административното обслужване;

Бърз и ефективен достъп до услуги;

Намаляване на разходите на средства и време, необходими за получаване на административните услуги;

Отношение към Вас като клиенти, а не като към „длъжници“.

**СЪЗДАДОХМЕ** настоящата **ХАРТА**, в която формулирахме и определихме:

Стандартите за административно обслужване в Регионална здравна инспекция - Бургас.

Начинът, по който Вие, потребителите на административни услуги, можете да изразите своята неудовлетвореност от предоставяните Ви административни услуги.

Възможностите за ВАШЕТО активно участие чрез мнения, препоръки и предложения за усъвършенстване на административното обслужване.

Като Директор на Регионална здравна инспекция - Бургас

**Декларирам**

личното си участие и отговорност за изпълнение на тази Харта на клиента.

Д-р Г. Паздеров

## **СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ - БУРГАС**

Стандартите за административно обслужване са **ангажиментите**, които ние, служителите в Регионална здравна инспекция - Бургас поемаме и се задължаваме да съблюдаваме и изпълняваме в ежедневната си работа с **ВАС – настоящи и потенциални потребители на административни услуги**.

### **I. Отнасяме се към всички потребители на административни услуги:**

**1. Безпристрастно** – създаваме условия за равнопоставеност на разглежданите случаи и потребители, независимо от етническа принадлежност, политически и религиозни убеждения, вероизповедание, произход, социално положение, образование, пол, възраст и т.н.;

**2. С уважение и зачитане на Вашите права, законни интереси и личност** – защитаваме неприкосновеността и поверителността на предоставената от Вас информация и лични данни;

**3. Отзивчиво и любезно** – изслушваме с внимание поставените от Вас въпроси и проблеми и се ангажираме в рамките на осъществяваната от Регионална здравна инспекция - Бургас дейност да предприемем действия за тяхното разрешаване. Съдействаме за уреждане на административните формалности и следване на съответните административни процедури. Особено внимание обръщаме на потенциално неравностойните обществени групи;

**4. Открито и честно** – общуваме по начин, целящ да спечели Вашето доверие.

**Работното време** на Регионална здравна инспекция - Бургас е от 8.30 часа до 17.00 часа. В рамките на работното време Звеното за административно обслужване е отворено за Вас и Вашите въпроси.

В Звеното за административно обслужване:

\*се извършва приема на потребителите на административни услуги;

\*се предоставя информация от общ характер за извършваните услуги, процедури, административни производства и др.;

\*се разясняват изискванията за подаване на заявление;

\*се предоставят информационни материали за извършваните административни услуги в Регионална здравна инспекция - Бургас;

\*се предоставят формуляри /бланки/ на заявленията /молби/ на потребителите на административни услуги в зависимост от вида на услугата;

\*се оказва съдействие при попълването на заявленията;

\*се извършва проверка относно правилното, пълно и точно попълване на заявленията и комплектоването на заявлението с необходимите за предоставянето на административната услуга документи;

\*се приема и се регистрира заявлението и приложената към него документация;

\*се получава информация за сроковете на изпълнение.

За Ваше улеснение във файла на Регионална здравна инспекция е поставено информационно табло, на което са посочени основните видове услуги, предоставяни от администрацията; имената, длъжностите и сферата на дейност на служителите във всяко административно звено, телефони за контакти и др.

Изявяваме готовност да общуваме с Вас по начин, удобен за Вас – по пощата, телефон, факс, лични срещи, e-mail и др. – достатъчно е да го заявите, като посочите и необходимата информация за осъществяване на обратната връзка с Вас – адрес /пощенски и/или електронен/; телефон, факс и др.

### **II. Предоставяме точна, ясна, актуална, на разбираем и достъпен език информация, в зависимост от Вашите потребности и изисквания, относно:**

1. Извършваните в Регионална здравна инспекция - Бургас административни услуги;

2. Документите, които е необходимо да представите в зависимост от исканата административна услуга;

3. Процедурите, реда и условията за предоставяне на услугите, както и сроковете за тяхното извършване;

4. Вашите права като потребители на административни услуги; възможностите за подаване на жалба или оплакване във връзка с качеството на административното обслужване.

В Звеното за административно обслужване, както и на електронната страница на Регионална здравна инспекция - Бургас, на Ваше разположение са формуляри/ бланки на заявления/ молби на извършваните от инспекцията административни услуги.

**Необходимата информация можете да получите:**

В сградата на Регионална здравна инспекция – Бургас - Звено за административно обслужване, всеки работен ден от 8.30 до 17.00 ч. без прекъсване;

На електронната страница на Регионална здравна инспекция – Бургас:

[www.rzi-burgas.com](http://www.rzi-burgas.com)

На телефон: 056/807302

**III. Отговаряме на всяка Ваша молба, жалба, запитване, искане за извършване на административна услуга и др., с посочено от Вас име и адрес за кореспонденция, с ангажираност и съпричастност към поставените от Вас проблеми; извършвайки всичко възможно и необходимо, за да удовлетворим и/или съдействаме по направените от Вас искания като:**

1. Предоставяме административните услуги, съблюдавайки нормативно установените срокове;

2. Отговаряме на подадените молби, жалби и др. в срок до 30 дни от постъпването им в Регионална здравна инспекция - Бургас, освен ако в специален нормативен акт не е предвиден друг срок за тяхното разглеждане и произнасяне;

3. На запитвания от общ характер, касаещи административните процедури и производства, дейността на администрацията и т.н., както и на рутинни експертни запитвания, отговаряме:

\*на устни запитвания – веднага, а ако поставеният въпрос изисква проверка, събиране или обобщаване на информация или представлява фактическа или правна сложност – до 3 дни, като предварително Ви уведомяваме за точния срок, в който ще Ви отговорим;

\*на писмени запитвания – в срок до 7 дни.

4. В случай, че извършването на услугата, респ. отговора на подадената от Вас молба или жалба изискват представянето на допълнителни документи, в 14 дневен срок от датата на постъпване на Вашето искане ще бъдете уведомени за документите и/или информацията, които е необходимо да представите. Уведомяването се извършва по посочения от Вас начин за обратна връзка, затова не забравяйте да попълните точен адрес /пощенски или електронен/ за кореспонденция и телефон за връзка;

5. Ако административната услуга, респ. отговора на подадената от Вас молба или жалба не могат да бъдат извършени в срок поради фактическа и/или правна сложност; необходимост от допълнителна проверка за установяване и изясняване на факти и обстоятелства, от значение за правилното и законосъобразно решаване на поставения въпрос, Вие писмено ще бъдете уведомени за причините за забавянето и крайният срок, в който ще получите отговор по направеното искане;

6. Уведомяваме Ви за изготвения административен акт в 3 дневен срок от неговото издаване. Уведомяването, в съответствие с Вашите предпочитания се извършва по телефон или чрез изпращане на документа /или нарочно съобщение/ като вътрешна или международна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка. Същият може да бъде получен и на място – в Звеното за административно обслужване, което се удостоверява с полагането на подпис от получателя;

7. Ако разглеждането и решаването на направеното от Вас искане не е от правомощията на Регионална здравна инспекция - Бургас, подадената от Вас молба, респ. жалба ще бъде служебно препратена до компетентния административен орган/ведомство, без да е необходимо Вие повторно да подавате същото искане до съответната администрация. В случаите, когато

препращане не е възможно да бъде извършено, ще Ви бъде указано какъв е реда и начина за защита на Вашите права и законни интереси и удовлетворяване на направените от Вас искания.

#### **IV. При извършване на административното обслужване работим:**

1. **Професионално** – при разглеждане на Вашите молби/ жалби/ искания за извършване на административни услуги, установяваме, изясняваме и преценяваме всички факти и обстоятелства, които са от значение за изготвяне на съответния документ;
2. **Компетентно** – предлагаме най-правилното и добро за Вас решение;
3. **Позитивно** – насърчаваме диалога в общуването;
4. **Отговорно** – спазвайки поетите ангажименти.

**V. Насърчаваме Вашето участие в разработването от нас механизми и процедури за административно обслужване като равноправни участници в административния процес и се ангажираме:**

1. Да разгледаме направените от Вас предложения, препоръки и оплаквания;
2. Да ги анализираме;
3. Да предприемем необходимите действия, за да удовлетворим Вашите очаквания и потребности.

**VI. Отговаряме на всяка Ваша жалба или сигнал за „лошо администриране” и/или неудовлетвореност от качеството на предоставяните административни услуги**

#### **VII. Отчитаме всяко шестмесечие резултатите от:**

1. Нашата дейност в сферата на предоставянето на административни услуги и работата ни за подобряване и облекчаване на административното обслужване;
2. Вашата удовлетвореност от предоставяните административни услуги;
3. Направените от Вас предложения, препоръки, оплаквания и предприетите от нас действия във връзка с тях.

#### **КАКВО ОЧАКВАМЕ ОТ ВАС...**

- **Да ни предоставяте своевременно пълна, точна и актуална информация, вкл. и при промяна на вече посочените от Вас обстоятелства** – само по този начин ние можем да Ви осигурим качествено и срочно административно обслужване;

- **Да се отнасяте към нас с уважение** – взаимното уважение, внимание и търпение ще създаде приятна атмосфера в съвместното ни общуване – това което Вие искате и към което ние се стремим;

- **Да бъдете внимателни и търпеливи** към останалите ни клиенти;

- **Да се отнасяте позитивно и с доверие** към възможностите, които Ви дават предоставените услуги или информация.

#### **АКО НЕ СТЕ ДОВОЛНИ ОТ ПРЕДОСТАВЯНИТЕ ВИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ...**

**В случай, че не сте удовлетворени от качеството на административното обслужване и/или от действията респ. бездействията на служители от Регионална здравна инспекция - Бургас, е необходимо да знаете, че можете да подадете жалба или сигнал за лошо администриране чрез:**

1. Подаване на писмена молба, сигнал, предложение или оплакване до главния секретар на РЗИ-Бургас в рамките на установеното работно време, чрез деловодството на РЗИ-Бургас, ул. «Александровска» № 120 или чрез пощенската кутия поставена на 1-ви етаж в сградата.

2. Чрез пощенски кутии поставени в изнесените работни места в гр. Айтос, гр. Карнобат, гр. Поморие и гр. Царево.

3. Подаване чрез интернет-страницата на РЗИ-Бургас на адрес: [www.rzi-burgas.com](http://www.rzi-burgas.com)

4. Можете да сигнализирате Обществения посредник на гр. Бургас за извършени нарушения в дейността по администриране на служителите на РЗИ-Бургас.



5. Всички други обжалвания или възражения във връзка с предоставяните от нас административни услуги, следва да извършите в рамките на предвидените нормативни разпоредби.

Ние се ангажираме да отговорим на всеки подаден от Вас сигнал или възражение по повод лошо администриране в 7- дневен срок от получаването /освен в случаите, когато е необходимо извършване на проверка/.

Необходимо е да знаете, че на разглеждане подлежат само писмени жалби и сигнали с посочен подател.

**АКО ИСКАТЕ ДА ДАДЕТЕ ВАШЕТО МНЕНИЕ, ПРЕПОРЪКА ИЛИ ПРЕДЛОЖЕНИЕ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ...**

Регионална здравна инспекция - Бургас е отворена към Вашите предложения и препоръки за подобряване качеството и усъвършенстване на предоставяните административни услуги. Вашето активно отношение и гражданска позиция ни задължават да предприемем необходимите действия за удовлетворяване на Вашите очаквания и нужди и подобряване на съвместното ни общуване.

**Приветстваме Вашата ангажираност при съвместната ни работа**, като сме готови да се вслушаме в мнението Ви ако:

\* Представите/ изпратите Вашите писмени предложения на адрес: гр. Бургас, ул. «Александровска» № 120, както и на нашата електронна поща – [rzi@rzi-burgas.com](mailto:rzi@rzi-burgas.com)

Тази ХАРТА не е нормативен акт, но е документ, с който НИЕ, служителите от Регионална здравна инспекция - Бургас се задължаваме да изпълним поетите към ВАС ангажименти за да бъде диалогът позитивен, доверието – взаимно и сътрудничеството в съвместната ни работа - ползотворно.

Настоящата ХАРТА е отворена за изменения и допълнения и ще бъде актуализирана периодично в съответствие с Вашите нужди и изисквания.

С уважение:

От екипа на Регионална здравна инспекция – Бургас

## **МИСИЯ**

Мисията на Регионална здравна инспекция- Бургас като административен орган е да обслужва обществения интерес ефективно и ефикасно, при максимален резултат и качество на обслужването, с минимален разход на финансови и човешки ресурси.

## **СТРАТЕГИЧЕСКИ ЦЕЛИ**

1. 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 на изпълнение.

2. Повишаване на качеството и ефективността на работата по административното обслужване на РЗИ.

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.

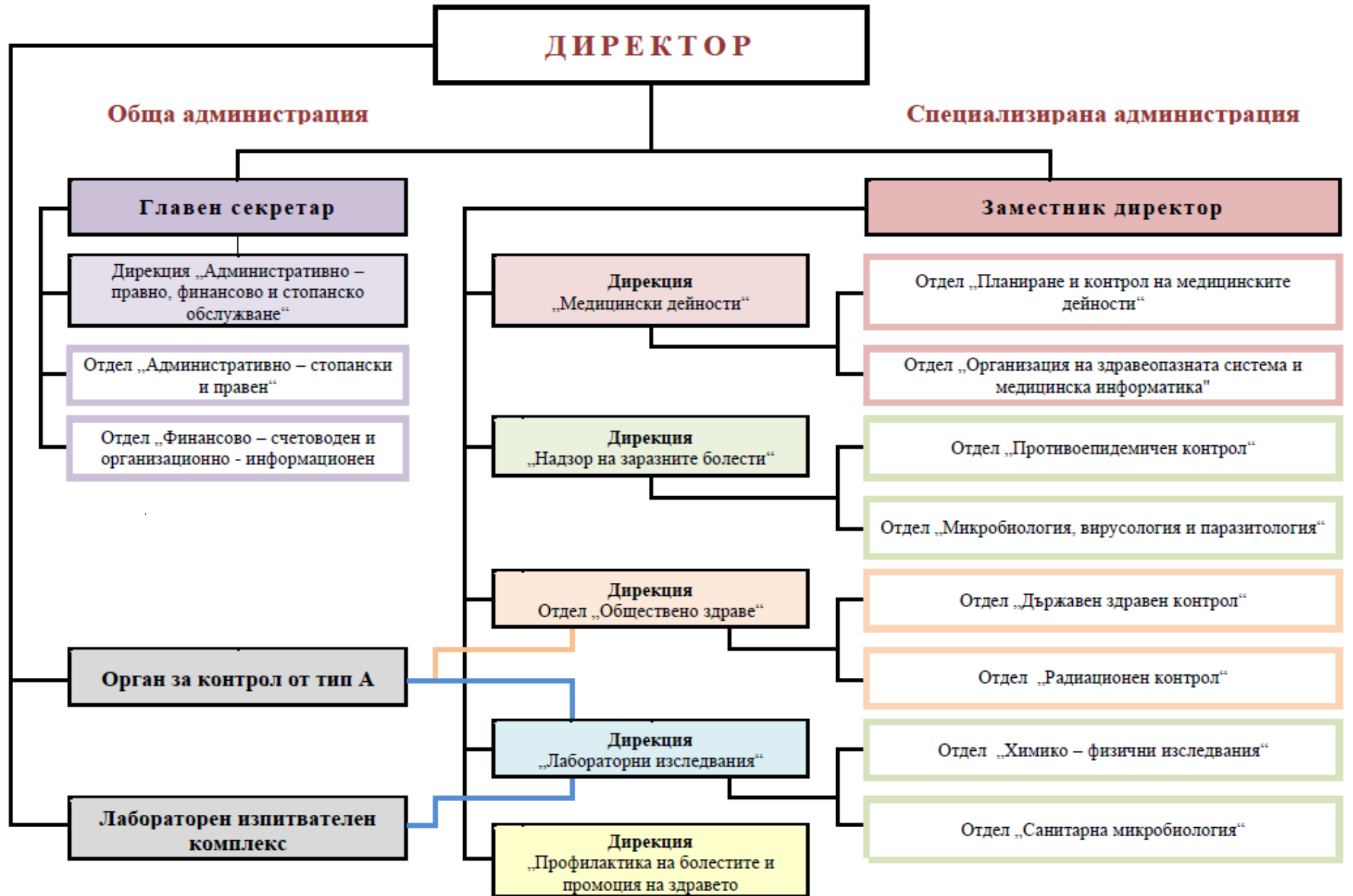
## **НЕПОСРЕДСТВЕНИ ЦЕЛИ**

1. Предоставяне на навременни и качествени административни услуги.
2. Облекчаване на дългите процедури;
3. Осигуряване на качество и прозрачност на административния процес;
4. Намаляване размерът на разходите на ресурси, необходими за извършването на административните услуги от РЗИ;
5. Елиминиране на възможните корупционни практики;
6. Създаване на дружелюбна, делова обстановка за потребителите на административни услуги, предоставяни от РЗИ;
7. Осъществяването на контрол върху дейността на служителите в РЗИ, работещи по предоставянето на административните услуги.

## **НОРМАТИВНИ АКТОВЕ, ВЪРХУ КОИТО СЕ БАЗИРА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ - БУРГАС**

- Административнопроцесуален кодекс
- Закон за администрацията
- Закон за държавния служител
- Закон за защита на личните данни
- Закон за достъп до обществена информация
- Закон за административните нарушения и наказания
- Закон за лечебните заведения
- Закон за здравето
- Закон за лекарствените продукти в хуманната медицина
- Закон за медицинските изделия
- Закон за водите
- Закон за чистотата на атмосферния въздух
- Закон за устройство на територията
- Закон за управление на отпадъците
- Закон за защита от шума в околната среда
- Закон за почвите
- Закон за защита от вредното въздействие на химичните вещества и смеси
- Закон за контрол на наркотичните вещества и прекурсорите
- Наредба за административното обслужване
- Устройство правилник на Регионалните здравни инспекции

## СТРУКТУРА НА РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – БУРГАС:



Неразделна част от настоящата Харта на клиента са:

1. Структурата на Регионална здравна инспекция-Бургас;
2. Административните услуги и процедурите по предоставянето им.

Настоящата Харта на клиентите е изготвена на основание чл.21 от Наредбата за административното обслужване.