



Утвърдена със Заповед № РД-22-174/11.04.2016г.

УТВЪРЖДАВАМ, /п/

Д-Р АЛЕКСАНДЪР ЗЛАТАНОВ

Директор на РЗИ – Софийска област

Дата: 11.04.2016 г.

ХАРТА
ХАРТА

НА

КЛИЕНТА
КЛИЕНТА

град С о ф и я
2016 год.

Регионална здравна инспекция – Софийска област приоритетно си поставя цели, насочени към все по-пълно удовлетворяване на високите очаквания на българските граждани, бизнеса и Европейския съюз за прозрачно, ефективно и коректно административно обслужване и висока професионална етика.

Тази Харта, адресирана към потребителите, обуславя основните принципи и функции, свързани с административното обслужване; усъвършенстването на формите за предлагане на административните услуги; нашите ангажименти и задължения.

Директорът на Регионална здравна инспекция – Софийска област и неговата администрация са отговорни за: *провеждането на държавната здравна политика на територията на Софийска област; превръщане на профилактиката в задължителен елемент на всички нива; повишаване ефективността на държавния здравен контрол и достигане високо ниво на съответствие с националните и европейските изисквания на обектите с обществено предназначение, продуктите, стоките и дейностите със значение за здравето на човека и факторите на жизнената среда; подобряване на здравето на населението и повишаване качеството на живот чрез намаляване на преждевременната смъртност, заболяемостта и намаляване на последствията за здравето от основните хронични незаразни болести, свързани с рисковите фактори – тютюнопушене, злоупотреба с алкохол, нездравословен модел на хранене и ниска физическа активност; ограничаване заболяемостта и смъртността от инфекциозни заболявания чрез усъвършенстване и подобряване ефективността на епидемиологичния надзор, профилактиката и контрола на заразните болести.*

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

Нашите принципи на обслужване са:

- 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 или всякакви други признаци.
- 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.
- Да Ви насърчим да изказвате мнението си за получаваните от нас услуги.
- Поддържане на прозрачност и отчетност.

Дейността ни се основава на принципите за *законност, откритост, достъпност, отговорност, координация, служебно начало* и при спазване на общите и собствените стандарти за административно обслужване, определени в тази Харта, както и Етичния кодекс на поведение на служителите в Регионална здравна инспекция – Софийска област.

Администрацията на Регионална здравна инспекция – Софийска област се ангажира да осъществява административното обслужване при спазване на следните **ценности**:

- **Внимание и загриженост** към Вашите проблеми, любезно, търпеливо и отзивчиво отношение;
- **Ясен, точен и достъпен език** при общуването с Вас;
- **Конфиденциалност** при разглеждането на личните Ви проблеми, както и по отношение на информацията, която ни предоставяте;
- **Зачитане на личното Ви достойнство**;
- **Предоставяне на актуални канали за достъп до информация**;
- **Да спазваме законовите срокове за предоставяне на административните услуги**;
- **Да предоставяме административните услуги качествено и точно с тази Харта.**

- **Максимално да Ви улесним** 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;
- **Максимално да ограничим** възможностите за корупция, включително пресичане на прекия контакт между потребителя на услугата и служителят от „бек“ офиса на РЗИ – Софийска област, реално работещ върху предоставянето на услугата – предмет на предоставяне.
- **Създаване на приятна и делова обстановка** за потребителите на административни услуги, предоставяни от РЗИ – Софийска област;
- **Осъществяването на контрол** върху дейността на служителите в РЗИ – Софийска област, работещи по предоставянето на административните услуги.

От Вас, уважаеми клиенти, очакваме:

- Да се отнасяте със служителите на Регионална здравна инспекция учтиво и с уважение и да не проявявате агресивно поведение;
- Да ни предоставяте пълна и точна информация с оглед бързо извършване на административната услуга;
- Да ни уведомите своевременно при настъпила промяна във вече обявени обстоятелства и факти, свързани с услугата;
- Ще Ви бъдем благодарни, ако споделяте с нас Вашите мнения, предложения и препоръки. Това можете да направите на интернет страницата ни: www.rzi-sfo.com, в рубриката „Административно обслужване“;
- За начина на предоставяне на услугите от нас, може да попълните Анкетата за обратна връзка, която е на разположение в звеното за административно обслужване и на интернет страницата ни: : www.rzi-sfo.com, в рубриката „Административно обслужване“;
- Да ни уведомите, ако имате доказателства за незаконни или неправилни действия, или пораждащи съмнения за корупция действия или бездействия на нашите служители, писмено да ни уведомите чрез предоставените Ви форми и канали на интернет страницата ни: : www.rzi-sfo.com, в рубриката „Антикорупция“. За резултатите от проверката и предприетите действия ще Ви уведомим своевременно.

Важно е да знаете, че:

- За да разгледаме Вашия сигнал, трябва да съобщите Вашите имена и адрес, телефон за обратна връзка и/или адрес на електронна поща;
- Сигналите следва да са за конкретна корупционна практика, извършена от служител на Регионалната здравна инспекция – Софийска област;
- Анонимни сигнали и оплаквания не подлежат на разглеждане, както и такива, които се отнасят до деяния, извършени преди повече от две години.
- Запазваме си правото да не даваме отговор на сигнали, жалби и оплаквания, които съдържат обидни изказвания, нецензурирани изрази, уронващи престижа на РЗИ – Софийска област и на други български институции.
- Регионална здравна инспекция – Софийска област няма право да дава отговор на запитвания, свързани с лични данни и класифицирана информация.

Нашите стандарти за административно обслужване са свързани със:

	СТАНДАРТ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ
Отношение към клиентите	▪ Ние се ангажираме да имаме вежливо, любезно и отзивчиво отношение към всеки потребител на административни услуги, предоставяни от РЗИ – Софийска област. ▪ Ние се ангажираме да се отнасяме с внимание и загриженост към Вашите проблеми. ▪ Ние се ангажираме да спазваме конфиденциалност относно всички запитвания и жалби на всеки един потребител на административни

	услуги, предоставяни от РЗИ – Софийска област. Ние се ангажираме да се отнасяме с професионализъм, като не проявяваме субективно отношение и спазваме принципите за равнопоставеност.
Информация на клиентите	- Ние се ангажираме да Ви предоставяме необходимата Ви информация за извършваните от РЗИ – Софийска област административни услуги в пълен обем и по достъпен за Вас начин. - Ако Вашите въпроси не са от нашата компетентност, Ние се ангажираме да ви насочим към съответната институция, която може да Ви отговори. - Използване на разбираеми, лесно достъпни формуляри, които да Ви улесняват при заявяването на административна услуга.
Прозрачност	- Ние се ангажираме да предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация, обяснения и образци, удовлетворяващи потребностите на търсещия административната услуга. - Вие винаги ще бъдете уведомени за името на служителя, с когото разговаряте по телефона или в звеното за административно обслужване. - 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. - Ние се ангажираме да извършим проверка, при оплаквания относно извършването на административни услуги, както и да Ви информираме за резултатите от нея.
Канали за достъп до информацията и услугите	- Ние се ангажираме да осигурим еднакъв достъп до информацията и услугите, чрез: ➤ На място в звеното за административно обслужване (фронт офис) – 1431, гр. София, бул. Акад. Иван Гешов № 15; ➤ По електронен път чрез електронна поща: rzi_so@rzi-sfo.com; ➤ Официална интернет страница www.rzi-sfo.com – рубрика „Административно обслужване“; ➤ Официална интернет страница – рубрика „Въпроси и отговори“; ➤ Чрез пощенски оператор на хартиен носител на адреса на РЗИ – Софийска област; ➤ Информационни материали
Спазване на сроковете	- За изготвяне на писмен отговор от общ характер на постъпили запитвания/искания за консултации от нашите компетенции – до 7 дни, а в случаите, при които е необходимо изготвянето на специализирано становище/отговор – 20 дни; - За препращане на запитвания, искания, жалби, предложения и сигнали до компетентния орган – 7 дни; - 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; - За отговор на въпрос чрез рубриката ни „Въпроси и отговори“ в официалната интернет страница – до 14 дни, а в случаите, когато е необходимо изготвянето на специализирано становище/отговор – до 30 дни; - За издаване на удостоверение за трудов/осигурителен стаж и на осигурителен доход, съгласно ведомостите, съхранявани в архива на РЗИ – Софийска област – до 14 дни при поискване; - За разглеждане на сигнали и предложения – най-късно в двумесечен срок от постъпването им, като решението по тях се съобщава в 7-дневен срок от постановяването му; - За разглеждане на заявление за достъп до обществена информация –

	14 дни след датата на регистриране, а когато исканата информация е в голямо количество и е необходимо допълнително време, срокът може да бъде удължен с не повече от 10 дни, за което ще Ви уведомим своевременно; ▪ За разглеждане и получаване на информацията за достъп до обществена информация – 30 дни от датата на получаване на решението.
Механизми за обратна връзка	▪ Ние се ангажираме да търсим Вашите предложения, коментари, похвали и оплаквания, които може да дадете, като използвате поща, Книгата за похвали и оплаквания, e-mail, услугите на звеното за административно обслужване. ▪ Ние се ангажираме да анализираме Вашите предложения, коментари, похвали и оплаквания и да предприемаме съответните действия, когато те са в компетенциите на РЗИ – Софийска област. ▪ 3. Ние се ангажираме да отговорим писмено на всяка, подадена в писмена форма заявление и/или жалба от Вас по повод лошо администриране в 7-дневен срок от получаването /освен в случаите, когато е необходимо извършването на проверка/.
Отговорност и отчетност	▪ Ние се ангажираме да измерваме удовлетвореността на потребителите на административни услуги от нашата дейност и да предприемаме необходимите действия за повишаването ѝ. ▪ Ние се ангажираме да извършваме административните услуги съобразно законите и да носим отговорност за качеството и в срок изпълнение. ▪ Систематизиране и публикуване на анализ за административното обслужване с оценките за удовлетвореност на потребителите от обслужване – годишно.

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 – Софийска област за спазване на поетите ангажименти с отговорност и грижа за Вас.

Хартата на клиента е утвърдена със Заповед № РД-22-174/11.04.2016г. на директора на РЗИ – Софийска област.

Хартата на клиента можете да намерите на Звеното за административно обслужване на адрес: 1431, град София, бул. Акад. Иван Гешов № 15 и на интернет страницата ни: www.rzi-sfo.com в рубрика Административно обслужване.