



РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – СОФИЙСКА ОБЛАСТ

Стандарти за административно обслужване

Административното обслужване в РЗИ – Софийска област се осъществява при задължително спазване на общи и вътрешни стандарти за качество на административното обслужване



Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване в РЗИ – Софийска област са:

МИСИЯ на Регионална здравна инспекция- Софийска област

МИСИЯТА на Регионална здравна инспекция – Софийска област е да провежда държавната здравна политика на територията на Софийска област и да обслужва обществен интерес ефективно и ефикасно, при максимален резултат и качество на обслужването, с минимален разход на финансови и човешки ресурси.

ВИЗИЯ на Регионална здравна инспекция- Софийска област

ВИЗИЯТА на Регионална здравна инспекция – Софийска област е чрез ефективно управление, организационно усъвършенстване и качествена организация на дейността си да изпълнява успешно своята мисия и да допринася за опазване на общественото здраве и повишаване на качеството на живот на населението в Софийска област.

СТРАТЕГИЧЕСКИ ЦЕЛИ

- ✓ Улеснение на гражданите и юридическите лица при получаване на информация, относно видовете административни услуги при регистриране на заявлението, при получаване на справки за текущото състояние на преписките, при получаване на информация за сроковете.
- ✓ Повишаване на качеството и ефективността на работата по административното обслужване в РЗИ – Софийска област.
- ✓ Пресичане на прекия контакт между заявителя на услугата в Центъра за административно обслужване (ЦАО) и служителите, реално работещи върху предоставянето на услугата, предвид ограничаване възможността за корупционна практика.

Общи стандарти по смисъла на чл. 20, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване

Стандарт за единно наименование на ЦАО

- ✓ Обслужването на потребителите на административни услуги; предоставянето на информация и справки; заявяването на услуги и получаването на документи от услугата /когато се получава на място и не се изисква допълнителна обработка от други служители/; плащането на държавни такси се извършва в **Центъра за административно обслужване /ЦАО/**. Същото наименование се използва в указателните табели за местонахождението на ЦАО и тези в ЦАО, на интернет страницата на инспекцията, в документи, брошури и/или в други материали.

Стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и във служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване

- ✓ За обслужването на потребителите на административни услуги се осигуряват подходящи условия и достъпност. ЦАО се намира на третия етаж с осигурен достъп за придвижване с помощни средства, детски колички и други. В ЦАО се осигуряват достатъчно широки пространства за изчакване на реда с осигурена

възможност за сядане на не по-малко от 3 потребители, за попълване и окомплектоване на заявления/искания с осигурени масичка и/или плот. Осигурява се осветление с достатъчен брой осветителни тела, покриващо всички зони във вътрешното пространство на ЦАО, позволяващо достъпност на обслужването и на информацията в рамките на цялото пространство.

- ✓ Адрес на ЦАО – гр. София, бул. „Акад. Иван Гешов“ № 15, „Център по хигиена“, трети етаж, кабинет 41. В ЦАО се осигуряват столове, маси и пособия за попълване на документи; безплатен интернет; в близост.
- ✓ Работното време на администрацията е от 8:30 до 12:30 и от 13:00 до 17:00 ч., а на ЦАО: от 8:30 до 17:00 без прекъсване.
- ✓ В ЦАО е осигурена възможност заявителите да получат консултация със специалисти и експерти за разяснение, уточнения и допълнителна информация.
- ✓ В ЦАО може да заплатите Вашата държавна такса – касово или на ПОС терминал, както и да получите справка за хода на изпълнение на заявената административна услуга.

Стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване

- ✓ Местонахождението на ЦАО се указва с указателни табели, намиращи се на входа на коридора към помещението и на самото помещение.
- ✓ Гишетата за заявяване /получаване на документи, за плащане на такси или информация, се указват с ясни и четливи надписи/табели. На табелите е отбелязано работното време.
- ✓ Указателните табели съдържат логото и слогана на държавната администрация.

Стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване

- ✓ При промяна на служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване, в седемдневен срок главния секретар на инспекцията организира актуализиране на информацията за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване. Актуализирането се извършва чрез подмяна или добавяне на нови указателни табели, чрез актуализиране на информацията в Хартата на клиента, чрез актуализиране информацията на интернет страницата на инспекцията; чрез актуализиране на информацията на бланки, формуляри и други.
- ✓ На интернет страницата на инспекцията се поддържа актуална информация за достъпа до сградата със служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, като: карта с местонахождението, обществен транспорт, възможности и места за платено или безплатно паркиране и други.

Стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване

- ✓ Всички служители в ЦАО са длъжни да се идентифицират чрез ясно видим отличителен знак или друг материален носител с четливи данни за собствено и фамилно име, длъжност и администрация, към която принадлежи /идентификационни баджове/.
- ✓ При необходимост, при поискване или невъзможност потребителя да разчете информацията, идентифицираща информация се предоставя и устно на заявителя на административната услуга.

Стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори

- ✓ При водене на телефонни разговори служителите на РЗИ – Софийска област се представят и идентифицират със собствено и фамилно име, като съобщават администрацията/звеното, към което принадлежат.

Стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите

- ✓ Обслужването на потребителите се осъществява от обучени служители, като се осигурява спазването на следните правила за комуникация:

а) използване на задължителните реквизити в комуникацията съобразно комуникационния канал:

- Инициране на разговор чрез поздрав, например „Добро утро“, „Добър ден“ или „Здравейте“;
- Обръщение „Госпожо/ господине“;
- Запитвания с изрази, които са идентични или сходни със: „С какво мога да Ви бъда полезна/полезен?“ „Достатъчна ли Ви е предоставената информация?“ и „Необходимо ли Ви е нещо допълнително?“;
- Завършване на разговор с израз, който е идентичен или сходен със: „Благодаря Ви за търпението“, „Желая Ви хубав ден!“;

б) демонстриране на учтивост, предразполагане на потребителите и търпение;

в) оказване на приоритетно внимание на потребителите пред друга дейност;

г) в присъствие на потребителите служителите не водят лични разговори /включително по телефон/ и не консумират храни и/или напитки. Комуникацията с потребителите се осъществява и при спазване на следните правила:

- внимание и уважение към потребителите на услуги;
- коректност и любезност при контактите;
- зачитане на личното достойнство на гражданите;
- консултиране на потребителите за различните възможни действия, свързани с услугата – формуляри, движение, такси, срокове, решения, възражения, оплаквания;
- предоставяне на пълна, ясна, лесно разбираема и точна информация.

Стандарт за начина на предоставяне на информация относно административното обслужване

- ✓ На интернет страницата на инспекцията е обособена секция „Административно обслужване“ със стандартизирана структура и дизайн, определени по реда на чл. 40 от Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги;
- ✓ При предоставяне и обявяване на информацията за административното обслужване се спазват следните правила:
 - Предоставяната на място в ЦАО, по телефон и по електронен път (електронен адрес, електронна поща) информация е идентична по съдържание;
 - Информацията се предоставя по систематизиран и по възможност – схематичен, табличен и/или графичен начин,

Стандарт за поддържане на рубрика „Най-често срещани въпроси и отговори“

- ✓ На интернет страницата на инспекцията се поддържа рубрика "Най-често срещани въпроси и отговори", която да подпомага и насочва потребителите за процеса на обслужване, често срещани ситуации, препоръки за реакция. На нея се публикуват най-често задаваните въпроси и техните отговори относно административното обслужване; заплащането на услугите; компетентни органи, към които може да се обърне потребителя при даден проблем и др.

Стандарт за осигуряване на информация и обслужване на английски език

- ✓ Като администрация, чийто услуги се ползват от потребители, които почти 100% от случаите владеят български език, административното обслужване се извършва на български език. При необходимост от административното обслужване на лица, не владеещи български език, служител от администрацията оказва необходимото съдействие на потребителя на английски език. Обслужването на английски език се осигурява чрез езикови познания - английски език на служителя/служителите или чрез съдействие за осигуряване на преводачески услуги.

Стандарт за срок на отговор по отправени запитвания от общ характер

- ✓ Срокът за обработване и отговор на запитвания, които информират и консултират потребителите по въпроси от общ характер, е:
 - До 7 (седем) календарни дни ако запитванията са постъпили по пощата или по електронна поща;
 - Веднага или до 20 минути (при необходимост от извършване на справка), ако запитванията са устни, на място или по телефон или чрез друг комуникационен канал.

Стандарт за време на изчакване за обслужване

- ✓ При посещение на потребителя на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване времето за изчакване е не повече от 20 минути.

Стандарт за намаляване на броя на посещаване на гише при осъществяване на административното обслужване

- ✓ При посещение на потребителя на място в ЦАО/ Деловодство на РЗИ-СО, с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване, в т. ч. за подаване на заявления/ искания, предложения, сигнали и жалби, включително когато се изисква плащане, или за получаване на документи, данни и информация, резултати от административното обслужване в рамките на Центъра за административно обслужване/ Деловодство на РЗИ – Софийска област:
 - за приемане на едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от две места (гишета);
 - за получаване на резултата по едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от едно място (гише).

Стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри

- ✓ Образците и/или формулярите, които се използват за заявяване на административно обслужване се изготвят от структурните звена, предоставящи административната услуга с изключение на случаите, когато с нормативен акт на Министерския съвет или на друг компетентен орган е приет образец на Заявление, който се ползва за заявяване на съответната услуга.

- ✓ Образците и/или формулярите, които се изготвят от структурните звена на РЗИ – Софийска област за заявяване на административни услуги от инспекцията, трябва да отговарят на следните правила:
 - да са с насоченост към лесно и опростено попълване от потребителите;
 - използване на шрифт с адекватен размер и подходяща форма;
 - осигурено достатъчно място за нанасяне на данни;
 - не предвижда и не изисква попълване на информация, която:
 - не е необходима за обслужването;
 - е общоизвестна;
 - е или следва да бъде служебно известна;
 - изисква подпечатване на заявлението и/или на приложенията към него, освен ако това е предвидено в специален закон.

- ✓ При наличие на образци на заявления, приложения към тях и други формуляри, които са приети с акт на Народното събрание, Министерския съвет или друг компетентен орган, те се разпечатват или адаптират, като се спазват следните правила:
 - Използване на шрифт с адекватен размер и подходяща форма;
 - Осигурено достатъчно място за нанасяне на данни;
 - Разпечатване на печатащи устройства, осигуряващи ясна и четлива информация.

Собствени стандарти по смисъла на чл. 20, ал. 2 от Наредбата за административно обслужване /стандарти, които допълват и надграждат общите/

- ✓ **Стандарт за местоположение на ЦАО/ Деловодство** - Центъра за административно обслужване е разположен на трети етаж на Сграден комплекс „Център по хигиена“, намиращ се в центъра на столицата.

- ✓ **Стандарт за паркинг** – Безплатни и платени паркинги в близост до РЗИ – Софийска област и „зелена зона“.

<p>✓ Стандарт за допълнителни удобства – В и пред ЦАО/ Деловодство са обособени кѓтове, осигуряващи възможност за консултиране на заявителите от експерти, когато това се налага.</p>
<p>✓ Стандарт за допълнителен вид техническо оборудване – В ЦАО/ Деловодство е осигурена възможност при поискване от страна на гражданина да се оказват услуги по ксерокопиране и/или разпечатване на документ.</p>
<p>✓ Стандарт за служители, изпълняващи функции по насочване на потребителите и оказващи съдействие и помощ при попълване на документи – Служителите, работещи в ЦАО/ Деловодство са длъжни да насочват потребителите, да дават отговор на запитвания от общ характер, да предоставят обща информация за обслужването и/или да им оказват при необходимост помощ при попълване на заявления/ искания.</p>
<p>✓ Стандарт за поддържане на профили в социалните мрежи – Регионална здравна инспекция – Софийска област поддържа един актуален официален профил в една популярна социална мрежа, чрез който се предоставя информация за административното обслужване, осъществява се комуникация с потребители чрез анкетни форми за обратна връзка, възможност за подаване на сигнали, предложения и жалби чрез On-line форма, предоставя се информация от общ характер, полезна за потребителите и други.</p>

Настоящите Стандарти за административно обслужване в Регионална здравна инспекция – Софийска област са одобрени със Заповед № РД-01-603/ 20.12.2021г.