



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

МИНИСТЕРСТВО НА  
ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО



РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ  
ГР. ВЕЛИКО ТЪРНОВО

УТВЪРЖДАВАМ,

ДИРЕКТОР РЗИ: .....



(Д-Р ЕВГЕНИЯ НЕДЕВА)

## ХАРТА НА КЛИЕНТА

*Изменена със Заповед РД-08-215/08.05.2015 г.*

**Редакция май 2015 г.**

## **I. ЗА ХАРТАТА НА КЛИЕНТА**

Водени от желание за предоставяне на възможно най-доброто административно обслужване на всеки, който се нуждае от нашите услуги, създадохме настоящата “Харта на клиента”. С нея бихме искали да Ви запознаем с принципите и стандартите за предоставяне на административни услуги от Регионална здравна инспекция – Велико Търново (РЗИ) и да Ви информираме за нивото на обслужване, на което може да разчитате от страна на нашите служители; какво очакваме от Вас и какво следва да предприемете, ако стандартите не се изпълняват и не сте удовлетворени от нивото на обслужване; както и да очертаем основните правила, по които бихме желали да работим заедно.

С настоящата Харта на клиента РЗИ приоритетно си поставя цели, насочени към удовлетворяване на високите очаквания на българските граждани и бизнеса за коректно административно обслужване и висока професионална етика.

Неразделна част от Хартата на клиента е списъкът на предоставяните от нас административни услуги.

Подробна информация за предоставяните от РЗИ – Велико Търново административни услуги може да намерите в Звеното за административно обслужване и на сайта ни ([www.rzi-vt.org](http://www.rzi-vt.org)) в рубриката „Административно обслужване“.

## **II. ЗА РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – ВЕЛИКО ТЪРНОВО**

### **МИСИЯ**

Мисията на РЗИ – Велико Търново е да работи в полза на обществения интерес, посредством предоставяне качествени и навременни административни услуги.

### **СТРАТЕГИЧЕСКИ ЦЕЛИ**

✓ 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.

- ✓ Повишаване на качеството и ефективността на работата по административното обслужване на инспекцията.
- ✓ Недопусане на пряк контакт между заявителите на услугите и служителите от “бек” офиса на РЗИ, реално работещи върху предоставянето на услугите с цел елиминирание възможностите за корупционни практики.

### **ОПЕРАТИВНИ ЦЕЛИ**

- ✓ Облекчаване на дългите процедури;
- ✓ Намаляване на размера на разходите, изразени в пари и време, необходими за извършването на административните услуги от РЗИ – Велико Търново;
- ✓ Елиминирание на възможностите за корупционни практики;
- ✓ Създаване на приветлива, делова обстановка за потребителите на административни услуги, предоставяни от РЗИ – Велико Търново;
- ✓ Насърчаване на гражданите да изказват свободно мнението си за получаваните от нас услуги;
- ✓ Осъществяване на контрол върху дейността на служителите от РЗИ, работещи по предоставянето на административните услуги.

### **III. СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РЗИ - ВЕЛИКО ТЪРНОВО**

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

Ще изпълняваме тези ангажименти при спазване принципите на законност, йерархичност при прилагане на нормативните актове, добросъвестност, справедливост, колегиалност, търсене на обективната истина, служебното начало, самостоятелност и безпристрастност, публичност, бързина и процесуална икономия, последователност и предвидимост, равенство на страните, политическа неутралност.

#### **1. ОТНОШЕНИЕ КЪМ ПОТРЕБИТЕЛЯ**

- ✓ Ние се задължаваме да имаме вежливо, любезно и отзивчиво отношение към всеки потребител на административни услуги, предоставяни от РЗИ.

✓ Ние се задължаваме да се отнасяме с внимание и загриженост към Вашите проблеми, свързани с предоставяните от нас административни услуги, и при наличие на проблем да търсим начин за неговото решаване.

✓ Ние се задължаваме да създадем организация служителите в Звеното за административно обслужване да обслужват всеки потребител за не повече от двадесет минути.

✓ Ние се задължаваме да спазваме конфиденциалност относно всяко Ваше запитване.

✓ При контактите си с Вас във връзка с административното обслужване, ние се ангажираме да спазваме настоящата Харта на клиента, както и правилата на нашия Етичен кодекс.

## **2. РАВНОПОСТАВЕНОСТ И ПРОЗРАЧНОСТ**

✓ Ние се ангажираме да се отнасяме към Вас безпристрастно и с професионализъм, като не проявяваме субективно отношение и спазваме принципите 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.

✓ Ние се задължаваме да носим отличителни знаци със снимка и имената, длъжността, администрацията и звеното, към което работим.

✓ Ние се задължаваме да отговаряме на всички телефонни обаждания до пет позвънявания и да се идентифицираме със собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори.

✓ Ние се задължаваме, при подаден от Вас сигнал за лошо администриране, да извършим проверка и да Ви информираме за резултатите от нея.

## **3. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ**

✓ Ние се задължаваме да Ви информираме за структурата, функциите и координатите на администрацията, за работното време, за предоставяните административни услуги, необходимите документи, за сроковете и таксите.

✓ Задължаваме се предоставяната от нас информация да е пълна, точна, ясна, актуална, на разбираем и достъпен език, в зависимост от Вашите потребности и изисквания.

✓ Ние се задължаваме да Ви предоставяме информация относно предоставяните административни услуги по следните начини:

- на място в Звеното за административно обслужване на адрес: гр. Велико Търново, ул. „Никола Габровски“ № 23 в работното време на администрацията на РЗИ от 8:30 до 17:00 часа;

- на интернет-страницата на РЗИ с адрес [www.rzi-vt.org](http://www.rzi-vt.org) в рубриката „Административно обслужване“; От тази рубрика можете за изтеглите и формулярите за заявяване на предоставяните от нас услуги;
  - по телефона – в работното време на администрацията на РЗИ на следните телефони:  
062/614-331 (от 8:30 до 17:00 часа),  
062/614-349 (само за лабораторните услуги; от 8:30 до 17:00 часа)  
и на 062/614/356 (за Регионалната картотека на медицинската експертиза от 7:30 до 16:00 ч.);
  - Вашите въпроси можете да зададете и писмено, като изпратите писмо на адрес гр. Велико Търново, ул. „Никола Габровски“ № 23 или на електронната поща на РЗИ: [rzi-vt@rzi-vt.org](mailto:rzi-vt@rzi-vt.org).
- ✓ Ние се задължаваме да актуализираме периодично информацията във връзка с нашата дейност и предоставяните административни услуги.

#### **4. ОБРАТНА ВРЪЗКА**

✓ Ние се задължаваме да усъвършенстваме условията за подаване на Вашите предложения, мнения, сигнали, похвали и оплаквания, което може да правите, като използвате поща, електронна поща, анкетната карта за оценка удовлетвореността на клиентите на нашата интернет-страница или пощенската кутия за оценка на административното обслужване, поставена във файето на инспекцията.

✓ Ние се задължаваме да анализираме Вашите предложения, мнения, сигнали, похвали и оплаквания и да предприемаме съответните действия, когато те са в компетенциите на РЗИ. В случай, че не са – да препратим Вашия сигнал, оплакване или предложение, до съответния компетентен орган, за което да Ви уведомим в седемдневен срок.

✓ Ние се задължаваме с цел проучване удовлетвореността от административното обслужване да анализираме коректно информацията от попълнените от Вас анкетни карти и да предприемаме необходимите действия за повишаване качеството на обслужване.

#### **IV. ПРАВА, ЗАДЪЛЖЕНИЯ И ОТГОВОРНОСТИ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

В качеството Ви на потребител на предоставяните от РЗИ административни услуги Ви молим:

✓ Да се отнасяте с уважение към служителите на РЗИ, като не допускате обиди, заплахи и други действия на саморазправа.

- ✓ Да се въздържате от търсене на преференциално отношение.
- ✓ Да съобщавате за всяка корупционна практика.
- ✓ Да представяте пълна и точна информация и съответните, изискуеми от закона или от други нормативни актове, документи.
- ✓ Да уведомявате за всяка промяна в обстоятелствата, свързана с исканата услуга, вкл. и в случаите, когато това е необходимо след първоначалното извършване на услугата (примерно при промяна в обстоятелствата по регистрация, промяна на адресни данни, телефон и др.).
- ✓ Да посочвате точния си адрес, телефон и e-mail адрес за връзка с Вас.
- ✓ Да отправяте Вашите предложения, сигнали и възражения по законноустановения ред.

### **В СЛУЧАЙ, ЧЕ НЕ СТЕ ДОВОЛНИ**

Моля, информирайте ни, в случай че не сте доволни:

- ✓ от служител на нашия екип, който предоставя невярна информация или се отнася с Вас непрофесионално;
- ✓ от изпълнението на стандартите за обслужване;
- ✓ от решение което сме взели или
- ✓ от който и да е аспект на нашата работа.

Молбата ни е да направите това чрез:

- подаване на писмен сигнал или оплакване до директора на РЗИ на адрес гр. Велико Търново, ул. „Никола Габровски“ № 23, на електронната поща на РЗИ: [rzi-vt@rzi-vt.org](mailto:rzi-vt@rzi-vt.org) или чрез пощенската кутия във фоайето на инспекцията;
- чрез обаждане на телефон 062/614 333.

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

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

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

Регионална здравна инспекция – Велико Търново 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:

- попълните анкета, в която посочите Вашите конкретни предложения и препоръки. Анкетата е на Ваше разположение в звеното за административно обслужване и на сайта на РЗИ;
- представите или изпратите Вашите писмени предложения на адрес: гр. Велико Търново, ул. „Никола Габровски“ №23, на електронната поща на РЗИ: rzi-vt@rzi-vt.org или чрез пощенската кутия във фоайето на инспекцията.

Подадените чрез анкетни карти сигнали, предложения и оплаквания относно административното обслужване в РЗИ се обобщават и периодично се правят конкретни предложения за подобряване на административното обслужване.

### **ВАЖНО Е ДА ЗНАЕТЕ, ЧЕ:**

- ✓ анонимни сигнали и оплаквания не подлежат на разглеждане.
- ✓ в случай, че Вашите интереси попадат извън компетентността на РЗИ, ще препратим вашия сигнал, оплакване или предложение, до съответния компетентен орган, за което ще Ви уведоим в седемдневен срок.
- ✓ си запазваме правото да не даваме отговор на сигнали, жалби и оплаквания, които съдържат обидни изказвания, нецензурирани изрази, уронващи престижа на РЗИ и/или на други български институции.
- ✓ сигнали за корупция, корупционни прояви и/или конфликт на интереси в Регионална здравна инспекция – Велико Търново можете да подавате по описаните горе начини, а също и в специалната пощенската кутия във фоайето на РЗИ. В тези случаи се ползвате със защитата, регламентирана в нашите Вътрешни правила за защита на лицата, подали сигнали за корупция, корупционни прояви и/или конфликт на интереси.
- ✓ РЗИ няма право да дава отговор на искания или запитвания, свързани с и класифицирана информация.

✓ за предоставените от Вас **лични данни**, както и в случай че отправеното от Вас искане или запитване се отнася до лични данни важат следните разяснения, ограничения и ангажименти от страна на РЗИ:

- Лични данни са всяка информация за физическо лице, която разкрива неговата физическа, психологическа, умствена, семейна, икономическа, културна или обществена идентичност. РЗИ се ангажира да предприеме необходимите технически и организационни мерки, за да защити Вашите лични данни от нерегламентирано използване.
- РЗИ е регистрирана като администратор на лични данни и спазва разпоредбите на Закона за защита на личните данни.
- Вие имате право да отправите писмено заявление до РЗИ – Велико Търново, с което можете да искате:
  - потвърждение за съществуване на лични данни, отнасящи се до Вас;
  - актуализиране или поправяне на данни;
  - да се обоснове законосъобразността на обработване на личните Ви данни;
  - да се забрани на РЗИ – Велико Търново да предоставя изцяло или частично обработените Ви лични данни за търговска информация, реклама или пазарно проучване.
- Предоставяне на личните Ви данни на трето лице се допуска само когато:
  - лицето, чиито лични данни се предоставят, изрично е дало съгласието си;
  - източниците на данни са публични регистри или документи, съдържащи обществена информация;
  - предоставянето е необходимо за защитата на живота и здравето на физическото лице, за което се отнасят данните,
  - предоставянето е необходимо или се изисква от закона поради значим обществен интерес или за установяването, упражняването или защитата на права по съдебен ред.

## **V. ДОПЪЛНИТЕЛНА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ХАРТАТА**

Настоящата Харта на клиента не е нормативен акт, но е документ, с който НИЕ, служителите от Регионална здравна инспекция – Велико Търново се задължаваме да изпълним поетите към ВАС ангажименти за да бъде диалогът позитивен, доверието – взаимно и сътрудничеството в съвместната ни работа – ползотворно.



Тя се актуализира периодично, за да бъде в съответствие с настъпилите изменения в нормативната уредба, дейността на РЗИ и за да отговаря на очакванията и потребностите на потребителите.

Тази Харта е утвърдена със заповед на директора на РЗИ на основание чл. 21, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване и е публикувана на интернет страницата ни.