



## ХАРТА НА КЛИЕНТА

Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да осигурим качествено административно обслужване, да спазваме обявените стандарти за качество и да подобрим достъпа на гражданите и бизнеса до административните услуги, предоставяни от РЗИ-Благоевград

### Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:

➤ Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)	
✓ Лесен достъп	<ul style="list-style-type: none"><li>• Административната сграда на РЗИ– Благоевград, с адрес: гр. Благоевград, ул. „Братя Миладинови”№2, партер;</li></ul>
✓ Удобно работно време	<ul style="list-style-type: none"><li>• от 08:30 ч. до 17:00 ч. без прекъсване, всеки работен ден. В случай че, в края на работното време има потребители на административни услуги, работата в ЦАО продължава до като бъдете обслужени, но не по-късно от 19.00 ч.</li></ul>
✓ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране	<ul style="list-style-type: none"><li>• работното време</li><li>• гишетата за обслужване на принципа „едно гише“, за заявяване и заплащане на административните услуги, получаване на готовите административни актове (в брой, чрез ПОС устройства и по банков път)</li></ul>
✓ За клиенти със специфични потребности	<ul style="list-style-type: none"><li>• адаптиран достъп до ЦАО на РЗИ-Благоевград и за Регионалната картотека на медицинската експертиза – гр. Благоевград, ул. „Братя Миладинови”№2, тел.:073/888705</li><li>• нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО;</li><li>• обслужване на принципа „едно гише“</li></ul>
✓ В ЦАО на Ваше разположение са	<ul style="list-style-type: none"><li>• столове, маси и пособия за попълване на документи</li><li>• питейна вода и възможност за ползване на санитарен възел</li><li>• безплатен интернет</li></ul>
➤ Добра информираност, бърза и лесна комуникация	
✓ Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	<ul style="list-style-type: none"><li>• любезно, с лично отношение, уважение и търпение</li><li>• при спазване на конфиденциалност</li><li>• професионално–при разглеждане на Вашите искания, за извършване на административни услуги, ще установят, изяснят и преценят всички факти и обстоятелства, които са от значение за изготвяне на съответния документ;</li><li>• компетентно–предлагат най-правилното и добро за Вас решение;</li><li>• позитивно–насърчават диалога в общуването;</li><li>• отговорно – спазвайки поетите ангажименти;</li><li>• безпристрастно–създаваме условия за равнопоставеност на разглежданите случаи и потребители, независимо от</li></ul>

	етническа принадлежност, политически и религиозни убеждения, вероизповедание, произход, социално положение, образование, пол, възраст и т.н.
✓ <b>Информация за услугите ни ще намерите</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• на интернет страницата ни <a href="http://www.rzibl.org">www.rzibl.org</a> линк <i>Административно обслужване</i></li> <li>• подлинк <i>Административни услуги</i>;</li> <li>• на информационните табла, поставени в партера на административната сграда с адрес: гр. Благоевград, ул. “Братя Миладинови“ № 2</li> <li>• на място в ЦАО на хартиен носител: процедури, в т.ч. образци за попълване;</li> <li>• Административен регистър на адрес <a href="http://iisda.government.bg/">http://iisda.government.bg/</a></li> <li>• на телефон – 073/832826</li> </ul>
✓ <b>Достъп до обществена информация може да получите като:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• подадете заявление по образец съгласно ЗДОИ, което ще Ви бъде предоставено в ЦАО или изтеглите от Интернет страницата на РЗИ - Благоевград – <i>Раздел „Политики“</i>, <i>подраздел „Достъп до обществена информация“</i>; попълните го коректно и го подадете до РЗИ - Благоевград на място в ЦАО, чрез лицензиран пощенски оператор, по електронна поща, чрез системата сигурно електронно връчване (ССЕВ) <a href="https://edelivery.egov.bg/">https://edelivery.egov.bg/</a> и чрез платформата за достъп до обществена информация.</li> </ul>
<b>➤ Предимства на обслужването</b>	
✓ <b>Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</b>	<p>На запитвания от общ характер, касаещи административните процедури и производства, дейността на администрацията и т.н, както и на рутинни експертни запитвания, отговаряме:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• за устни запитвания на място или по телефона – 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;</li> <li>• за писмени запитвания – до 7 работни дни</li> <li>• на подадените предложения и сигнали в двумесечен срок от постъпването им в РЗИ – Благоевград, освен ако в специален нормативен акт не е предвиден друг срок за тяхното разглеждане и произнасяне;</li> </ul>
✓ <b>Бързо обслужване</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• рамките на 20 минути: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ще приемем Вашите документи;</li> <li>○ ще Ви предоставим готовите документи;</li> </ul> </li> </ul>
✓ <b>Ще ви обслужим само на едно гише</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• в ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ да посещавате повече от едно гише</li> <li>○ да посещавате два пъти едно и също гише</li> </ul> </li> </ul>
✓ <b>Ще ви предоставим услугата веднага, когато</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• заявлението съдържа необходимите за разглеждането му информация и документи и/или е въз основа на общо или служебно известни факти или законови презумпции</li> <li>• естеството на услугата го позволява</li> <li>• проверете статуса на Вашата услуга на тел. 073/832826</li> </ul>

**Моля, информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба. Какво очакваме от Вас:**

<b>➤ На място в ЦАО</b>	
<b>✓ Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАО</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• обърнете се към служителите ни в ЦАО;</li><li>• поискайте да Ви насочат и свържат с експерта по казуса;</li><li>• при необходимост, обърнете се към главния секретар или ръководителя на съответното звено;</li><li>• предоставете ни своевременно пълна, точна и актуална информация, включително и при промяна на вече посочените от Вас обстоятелства – само по този начин ние можем да Ви осигурим качествено и срочно административно обслужване;</li></ul>
<b>➤ Пишете ни</b>	
<b>✓ На място в ЦАО може да подадете Вашите заявления, искания, предложения, сигнали, жалби, протести и предложения свързани с дейността на РЗИ – Благоевград, както и на:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• пощенски адрес: гр. Благоевград, ул. „Братя Миладинови“ №2</li><li>• онлайн-формата за въпроси и сигнали в секция „контакти“ на интернет страницата ни</li><li>• електронен адрес: rzibl@rzibl.org</li><li>• чрез системата сигурно електронно връчване (ССЕВ) <a href="https://edelivery.egov.bg/">https://edelivery.egov.bg/</a></li><li>• в обозначените кутии в ЦАО</li></ul>
<b>➤ Обадете ни се</b>	
<b>✓ Ще Ви изслушаме и уведомим, каква реакция и в какъв срок да очаквате</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• за връзка с ЦАО: 073/832826</li></ul>
<b>➤ Информация за Вашата удовлетвореност</b>	
<b>✓ Насърчаваме Вашето участие в разработването от нас механизми и процедури за административно обслужване, като равноправни участници в административния процес и се ангажираме:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• да разгледаме направените от Вас предложения, препоръки и оплаквания;</li><li>• да ги анализираме;</li><li>• да предприемем необходимите действия, за да удовлетворим Вашите очаквания и потребности.</li></ul>
<b>✓ Всяка година, до 1 април на интернет страницата на РЗИ - Благоевград – <a href="http://www.rzibl.org">www.rzibl.org</a> в линк Административно обслужване, подлинк Анкети ще намерите публикуван</b>	Анализ за оценка на удовлетвореността на потребителите с: <ul style="list-style-type: none"><li>• получената обобщена и анализирана информация от Вашата обратна връзка;</li><li>• резултатите от измерването на удовлетвореността Ви;</li><li>• предприетите от нас действия за подобряване качеството на административно обслужване;</li></ul>
<b>Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!</b>	

**ВНИМАНИЕ!**

**Мисията** на РЗИ – Благоевград е да постави във фокуса на действията си гражданина, а не функционирането само за себе си, както и че администрацията е насочена към отварянето към обществото, чрез следване принципите на законност, прозрачност, ефективност и ефикасност. Качественото административно обслужване е водещ принцип в нашата дейност.

**Целта ни е:**

- ✓ да подобрим обществения достъп до предоставяните административни услуги, в РЗИ-Благоевград;
- ✓ да повишим качеството на административното обслужване в РЗИ- Благоевград;
- ✓ да изградим ефективна и ефикасна организация, чрез създаване на ясни и прозрачни процедури и правила;
- ✓ да осигурим 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 от нас:**

- ✓ 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-Благоевград;
- ✓ процедурите за извършване на административни услуги;
- ✓ 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;

**СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ** в РЗИ – Благоевград са **ангажиментите**, които ние, служителите в РЗИ - Благоевград поемаме и се задължаваме да съблюдаваме и изпълняваме, в ежедневната си работа с **Вас – настоящи и бъдещи потребители на административни услуги, с цел предоставяне на качествени услуги с по-висока ефективност и ефикасност, повишаване на удовлетвореността на гражданите и организациите, намаляване на административната тежест и намаляване на възможностите за корупционни практики.**

При осъществяване на административното обслужване, РЗИ – Благоевград спазва следните принципи:

1. равнопоставено отношение към всички потребители;
2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
3. създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
5. периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;
6. осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги;

7. служебно събиране на информация и доказателствени средства;
8. осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

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

- ✓ да разгледаме направените от Вас предложения, препоръки и оплаквания;
- ✓ да ги анализираме;
- ✓ да предприемем необходимите действия, за да удовлетворим Вашите очаквания и потребности.

**Отговаряме** на всяко Ваше оплакване/сигнал за “лошо администриране” и/или неудовлетвореност от качеството на предоставяните административни услуги

**Отчитаме периодично резултатите от** нашата дейност в сферата на предоставянето на административни услуги и работата ни за подобряване и облекчаване на административното обслужване; Вашата удовлетвореност от предоставяните административни услуги; направените от Вас предложения, препоръки, оплаквания и предприетите от нас действия във връзка с тях.

**Публикуването на резултатите се извършва** на интернет страницата на РЗИ - Благоевград – [www.rzibl.org](http://www.rzibl.org)

**Какво очакваме от Вас:**

- ✓ да ни предоставяте своевременно пълна, точна и актуална информация, включително 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 РЗИ - Благоевград, можете да подадете оплакване или сигнал за лошо администриране. **В тази връзка е необходимо да знаете, че:**

- ✓ на разглеждане подлежат само писмени сигнали, с посочен подател. Същите могат да бъдат подадени по пощата или в ЦАО в сградите на РЗИ – Благоевград, находящи се в гр. Благоевград, ул. „Братя Миладинови“ №2 или чрез профила Ви в системата за сигурно електронно връчване.
- ✓ разглеждането на сигнала се извършва по нарочна процедура, от съответните длъжностни лица;
- ✓ за резултатите от извършената проверка, установените обстоятелства и предприетите действия, подателят на сигнала писмено се уведомява.

**Ако искате да дадете вашето мнение, препоръка или предложение във връзка с административното обслужване,** РЗИ - Благоевград е отворена към Вашите предложения и препоръки за подобряване качеството и усъвършенстване на предоставяните административни услуги. Активното Ви 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 Центъра за административно обслужване, на гишетата за административно обслужване, находящи се в гр. Благоевград ул. „Братя Миладинови“ №2 и на нашата електронна страница - <https://www.rzibl.org/>
- ✓ представите/изпратите Вашите писмени предложения на адрес: гр. Благоевград, ул. „Братя Миладинови“ или на e-mail: [rzibl@rzibl.org](mailto:rzibl@rzibl.org), или чрез профила Ви в системата за сигурно електронно връчване

Тази **ХАРТА** не е нормативен акт, но е документ, с който ние, служителите от РЗИ - Благоевград се задължаваме да изпълним поетите към Вас ангажименти, за да бъде диалогът позитивен, доверието – взаимно и сътрудничеството в съвместната ни работа - ползотворно.

**ХАРТАТА** е отворена за изменения и допълнения и ще бъде актуализирана периодично, в съответствие с Вашите нужди и изисквания.

**Забележка:** *Всеки потребител на административни услуги, предоставяни от РЗИ-Благоевград може да изрази своето мнение, предложение, сигнал за неизпълнение на стандартите от нашите служители, като ние отговаряме на всяко Ваше оплакване/сигнал за “лошо администриране” и/или неудовлетвореност от качеството на предоставяните административни услуги.*

**Молбата ни е да направите това чрез:**

1. Подаване писмено заявление и/или сигнал до Директора на РЗИ - Благоевград;

Подаването става чрез:

- ЦАО на РЗИ – Благоевград, гр. Благоевград 2700, ул. „Братя Миладинови“ №2
- чрез системата сигурно електронно връчване (ССЕВ) <https://edelivery.egov.bg/>
- онлайн-формата за въпроси и сигнали в секция „контакти“ на интернет страницата ни
- електронен адрес: [rzibl@rzibl.org](mailto:rzibl@rzibl.org)
- в обозначените кутии в ЦАО
- Подаване на писмен сигнал в Книгата за предложения, жалби и сигнали относно административното обслужване в РЗИ - Благоевград.
- Попълване на анкетна карта за обратна връзка с потребителите – анонимна.

**На анонимно подадени сигнали, заявления и на запитвания, свързани с лични данни и класифицирана информация не бихме могли да отговорим.**

### **Процедури за извършване на административни услуги, предоставяни от РЗИ – Благоевград**

**961** Издаване на удостоверение за недостатъчност на специалисти по дадена специалност при сключване на договор с РЗОК за осъществяване на специализирана извънболнична помощ;

**1793** Издаване на удостоверение за регистрация на лицата, практикуващи неконвенционални методи за благоприятно въздействие върху индивидуалното здраве;

**1088** Заличаване от регистъра на лицата, практикуващи неконвенционални методи за благоприятно въздействие върху индивидуалното здраве;

**685** Издаване на разрешение за съхранение и продажба на лекарствени продукти от лекари и лекари по дентална медицина;

- 1336** Прекратяване на разрешение за съхранение и продажба на лекарствени продукти от лекари и лекари по дентална медицина;
- 881** Изготвяне на протокол за извършена проверка във връзка с издаване на лицензия за търговия на едро или дребно и съхраняване на лекарствени продукти, съдържащи наркотични вещества;
- 341** Предоставяне на специални формуляри на аптеки за поръчка на лекарствени продукти, съдържащи наркотични вещества;
- 1552** Вписване в регистъра на обектите с обществено предназначение;
- 882** Зачистване от регистъра на обектите с обществено предназначение;
- 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, диализните центрове и тъканните банки;
- 466** Издаване на удостоверение за регистрация на обект за производство на бутилирани натурални минерални, изворни и трапезни води;
- 258** Зачистване на регистрация на обект за производство на бутилирани натурални минерални, изворни и трапезни води;
- 883** Издаване на становище за класифициране на отпадъци;
- 1795** Издаване на хигиенно заключение за извършване на дейности с опасни отпадъци от хуманната медицина;
- 259** Издаване на здравно заключение за съгласуване на проект на общ/подробен устройствен план;
- 1870** Издаване на здравно заключение за съгласуване на инвестиционен проект;
- 1338** Издаване на становище по готовността на строежите за въвеждането им в експлоатация;
- 467** Издаване на международен сертификат за имунизации;
- 1553** Издаване на разрешение за дейности по разрушаване или отстраняване на азбест и/или азбестосъдържащи материали от сгради, конструкции, предприятия, инсталации или кораби;
- 1089** Издаване на разрешение за пренасяне на покойници/ тленни останки/ урна извън страната;
- 1573** Издаване на хигиенно заключение за получаване на разрешение за търговия на дребно с лекарствени продукти в аптека;
- 1349** Издаване на удостоверение за регистрация на дрогерия;
- 2241** Издаване на становище за унищожаване на лекарствени продукти;
- 477** Издаване на заверен препис или допълнителен екземпляр от документ;
- 1350** Изготвяне на здравна оценка на седмичните учебни разписания на ученици;
- 1796** Издаване на свидетелство за имунизационно състояние;
- 1102** Регистрация и заверка на лична здравна книжка;
- 2** Предоставяне на достъп до обществена информация;
- 2134** Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2);
- 2133** Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3);
- 2961** Издаване хигиенно заключение за проектна документация;
- 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;
- 2155** Предоставяне на специални рецептурни бланки на лечебни заведения за болнична помощ за предписване на лекарствени продукти, съдържащи наркотични вещества.

#### **ЦЕНТЪРА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ (ЦАО):**

✓ регистрира всички постъпили искания/заявления за извършване на административни услуги, предоставяни от РЗИ - Благоевград; жалби и протести, както и предложения и сигнали;

- ✓ предоставя информация за административните услуги, на достъпен и разбираем език за потребителя;
- ✓ отговаря на запитвания от общ характер, във връзка с дейността на инспекцията и насочва въпросите по компетентност, до съответните структурни звена;
- ✓ приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
- ✓ проверява пълнотата на документацията за съответствие с изготвения Списък на административните услуги, предоставяни на физически и юридически лица от инспекцията;
- ✓ дава информация за хода на работата по преписката.
- ✓ **Заплащането на таксите по предоставянето на административните услуги, съгласно тарифа за таксите, които се събират по Закона за лечебните заведения, Тарифа за таксите, които се събират от органите на държавния здравен контрол и националните центрове по проблемите на общественото здраве и тарифа за таксите, които се събират по Закона за лекарствените продукти в хуманната медицина могат да се извършват:**
  - ✓ на гишетата за административно обслужване на РЗИ – Благоевград в ЦАО, намиращи се в административната сграда на РЗИ-Благоевград, с адрес гр. Благоевград, ул. „Братя Миладинови“ №2 всеки работен ден от 08.30 часа до 17.00 часа;
  - ✓ по банков път: Банка: **Общинска банка АД**
  - ✓ **SWIFT BIC код: SOMBBGSF**
  - ✓ **IBAN: BG62SOMB91303150877401** получател Регионална здравна инспекция - Благоевград, **ЕИК 176030552;**
  - ✓ плащане с платежна карта чрез терминални устройства ПОС, инсталирани на гишетата за административно обслужване на РЗИ – Благоевград, намиращи се в административната сграда на РЗИ-Благоевград, с адрес гр. Благоевград, ул. „Братя Миладинови“ №2 всеки работен ден от 08.30 часа до 17.00 часа;
- ✓ **Настоящата Харта на клиента е изготвена на основание чл. 21 от Наредбата за административното обслужване.**

**Екипът на Регионална здравна инспекция – Благоевград**