**РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – ДОБРИЧ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |

|  |
| --- |
| **Стандарти за качество на административното обслужване в РЗИ – ДОБРИЧ****Административното обслужване в РЗИ – ДОБРИЧ се осъществява при задължително спазване на общи и вътрешни стандарти за** **качество на административното обслужване**  |

 |  |

**УТВЪРЖДАВАМ:**

Д-р Светла Ангелова /П/

Директор на РЗИ-Добрич

(Утвърдени със Заповед РД-01-30/04.02.2025 г. на Директора на РЗИ-Добрич)

**МИСИЯТА** на Регионална здравна инспекция - Добрич е да провежда държавната здравна политика на територията на област Добрич и да обслужва обществения 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 - Добрич 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 област Добрич.

**СТРАТЕГИЧЕСКИ ЦЕЛИ**

**СТРАТЕГИЧЕСКИ**

* Улеснение на гражданите и юридическите лица при получаване на информация, относно видовете административни услуги при регистриране на заявление/уведомление, 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 - Добрич.
* 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 чрез ПОС терминално устройство 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**

* Адаптиран достъп до ЦАО чрез платформа (след уведомяване на охрана и/или позвъняване на тел. 058 655 533 за използване на платформата) за обслужване на клиенти със специфични потребности - 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 4 потребители, за попълване и окомплектоване на заявления/искания с осигурени маса 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.
* В ЦАО на разположение за клиентите има маси, столове и пособия за попълване на документи; безплатен интернет; възможност за копиране, принтиране и сканиране на документи; възможност за ползване на тоалетна и питейна вода.
* Работното време на администрацията е от 8:30 до 12:00 и от 12:30 до 17:00 ч., а на ЦАО: от 8:30 до 17:00 без прекъсване. В случаите, когато в служебните помещения има потребители в края на обявеното работно време, работата на Центъра за административно обслужване продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.
* 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 – чрез 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 - ет.1, стая 111 се указва с указателни табели за лесно и бързо ориентиране, намиращи се на входа на помещението.
* Гише РКМЕ - ет. 1, стая 112 за заявяване/получаване на документи, за обслужване на граждани, се указва с ясни и четливи надписи/табела. На табелата е отбелязано работното време.
* Приемен сектор на Орган за контрол от вид А (ОКА) - ет. 1 стая 104 за заявяване на платени лабораторни услуги от граждани. На табелата 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 се 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: местонахождението, обществен транспорт, възможности и места за платено или безплатно паркиране и други.

**СТАНДАРТ за осигуряване на безплатна интернет връзка**

* В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, е осигурена възможност за ползване на безплатен достъп до интернет.

**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 - Добрич 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:

* Иницииране 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 “Въпроси и отговори”**

* На интернет страницата на инспекцията се поддържа рубрика "Въпроси и отговори", която да подпомага и насочва потребителите за процеса на обслужване, често срещани ситуации, препоръки за реакция**.**

**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.

**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 5 (пет) работни дни ако запитванията са постъпили по пощата или по електронна поща;
* Веднага при устни запитвания, а ако поставеният въпрос изисква проверка, събиране или обобщаване на информация или представлява фактическа или правна сложност, предварително се уведомява потребителя за точния срок, в който ще получи отговор.

**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 на РЗИ-Добрич, 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, заявление-декларация за освидетелстване/преосвидетелстване, включително когато се изисква плащане, или за получаване на документи, данни и информация, резултати от административното обслужване в рамките на Центъра за административно обслужване на РЗИ-Добрич:
* за приемане на едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от едно място (гише).
* 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 - Добрич 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.

**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 -** Центъра за административно обслужване е разположен на първи етаж в сградата**,** на удобно и достъпно място, като е създадена възможност за обслужване на клиенти със специфични потребности.

**СТАНДАРТ за паркинг** **-** **Платен паркинг в близост до РЗИ-Добрич - МБАЛ Добрич.**

**СТАНДАРТ за допълнителни удобства** **-** Пред ЦАО са обособени кътове, осигуряващи възможност за консултиране на заявителите от експерти, когато това се налага.

**СТАНДАРТ за допълнителен вид техническо оборудване** **-** В ЦАО е осигурена възможност при поискване от страна на потребителя да се оказват услуги по ксерокопиране и/или разпечатване на документ.

**СТАНДАРТ за служители, изпълняващи функции по насочване на потребителите и оказващи съдействие и помощ при попълване на документи** **-** Служителите, работещи в ЦАО са длъжни предоставят на потребителите еднакъв достъп до всички административни услуги, които РЗИ-Добрич предоставя, да насочват потребителите, да дават отговор на запитвания от общ характер за извършваните услуги, процедури, административни производства и др., да разясняват изискванията за подаване на заявление/уведомление, да предоставят формуляри на заявленията/уведомленията на потребителите на административни услуги в зависимост от вида на услугата и информация за таксата, правното основание и начините на плащане, да оказват при необходимост помощ при попълване на заявления/уведомления/искания, да извършват проверка относно правилното попълване на заявленията/уведомленията и окомплектоването им с необходимите документи, да приемат и регистрират постъпващите документи, чрез поставяне на регистрационен индекс (вх. №) и дата на постъпване.

**СТАНДАРТ за единен телефонен номер за комуникация за предоставяне на административно обслужване** - Регионална здравна инспекция - Добрич осигурява възможност за единен телефонен номер (**058 655 511**) за комуникация за предоставяне на административно обслужване.