



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на здравеопазването
РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – СМОЛЯН

УТВЪРЖДАВАМ: /П/

Д-Р МИМИ КУБАТЕВА

Директор на РЗИ - Смолян

**ПРОЦЕДУРА ЗА ПОДАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И РЕШАВАНЕ НА
ПРЕДЛОЖЕНИЯ, СИГНАЛИ И ЖАЛБИ В РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА
ИНСПЕКЦИЯ - СМОЛЯН**

Смолян

2021 г.

I. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Чл. 1. (1) С настоящата процедура се определят реда на регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващите в Регионална здравна инспекция - Смолян (РЗИ) предложения, сигнали и жалби от граждани и организации.

(2) Процедурата не се прилага за предложенията, сигналите и жалбите, за чието разглеждане и решаване в закон е предвиден друг ред.

(3) Предложения могат да се правят за усъвършенстване на организацията и дейността на РЗИ - Смолян или за решаване на други въпроси в рамките на компетентността на същата.

(4) Сигнали могат да се подават за злоупотреби с власт и корупция или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на служителите на инспекцията, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

(5) Жалби могат да се подават срещу действия или бездействия на граждани или организации, нарушаващи установените здравни изисквания.

Чл. 2. (1) Предложенията, сигналите и жалбите се разглеждат и решават в установените срокове, обективно и законосъобразно.

(2) Освен ако в закон е предвидено друго, в производствата по приемане и разглеждане на жалби, предложения и сигнали се прилагат принципите на административното обслужване, включващи равнопоставено отношение към всички потребители, осигуряване на пълна информация, спазване на стандарти за качество, координираност и взаимодействие с всички заинтересовани страни, осигуряване на различни форми и начини на подаване и служебно събиране на информация и доказателствени средства.

Чл. 3. (1) Предложенията и сигналите могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез изрично упълномощен представител, по телефон, факс или електронна поща, както следва:

- лично или чрез упълномощен представител в центъра за административно обслужване на Регионална здравна инспекция Смолян – гр. Смолян, бул. „България“ 26, ет.1 всеки работен ден от 8,30.00 до 17,00 часа.

- по електронен път:

а) чрез официалната електронна поща – rzi@rzi-smolyan.com

в) чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ), достъпна на адрес: <https://edelivery.egov.bg> след регистрация в системата;

- по пощата/лицензиран пощенски оператор;

- чрез on-line форма на интернет страницата на инспекцията – „Подаване на сигнали/жалби“

(2) Официалният език, на който се подават сигнали и предложения, е български. Документи, представени на чужд език, трябва да бъдат придружени с точен превод на български.

(3) Сигналите и предложенията, жалбите по повод осъществяване на административно обслужване могат да се подават и по електронен път по реда на Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Чл. 4. По производствата, образувани по предложение, сигнал или жалба, не се събират такси и не се заплащат разноски.

II. РЕГИСТРАЦИЯ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯТА, СИГНАЛИТЕ И ЖАЛБИТЕ

Чл. 5. (1) Писмените предложения, сигнали и жалби трябва да съдържат:

- трите имена на подателя;
- адрес за кореспонденция;
- електронна поща (ако има);
- телефон за контакт;
- институции, до които вече е подаден сигнала.

(2) При необходимост служителите разясняват на гражданите изискванията, на които трябва да отговарят жалбата, протестът, сигналът или предложението.

(3) Подадените предложения, сигнали и жалби се регистрират от служителите в Центъра за административно обслужване в автоматизираната информационна система (АИС) Eventis R7 с отбелязва на дата и часа на тяхното постъпване и поставяне на индекс за жалба 97-00 или сигнал 96-00, с което се образува служебна преписка.

(4) Гражданите и организациите могат да правят предложения и в специално поставена за целта тетрадка в центъра за административно обслужване в РЗИ Смолян.

(5) Предложенията, сигналите и жалбите, получени чрез кутията за подаване на предложения, сигнали и жалби, намираща се на входа на сградата на РЗИ, се приемат от комисия, съставена от служители на РЗИ, определени със Заповед на Директора.

(6) Комисията по ал.5 проверява кутията периодично, не по-малко от веднъж на две седмици, като при всяко нейно отваряне изготвя протокол за наличието или липсата на сигнала по образец (*Приложение 1*).

(7) Подадените предложения, сигнали и жалби по реда на ал. 5 се регистрират в центъра за административно обслужване по реда на ал. 3.

(8) За подадените устно, по телефон или електронна поща предложения, сигнали и жалби се съставя протокол от служителя, приел предложението, сигнала или жалбата (*Приложение 2*) и се постъпва по реда на ал.3.

(9) Протоколът по предходната алинея трябва да съдържа:

- лично, бащино и фамилно име на подателя, адрес и др. координати за връзка (телефон, факс или електронен адрес, ако разполага с такива)
- в какво се изразява сигналът (оплакването)
- час и дата на приемане
- име, длъжност и подпис на лицето, което го е приело, а в случай, че подателят е присъствал при съставянето му, също и неговия подпис.

Чл. 6. Сигнали, съдържащ твърдения за корупция, корупционна практика или конфликт на интереси се завеждат със съответния регистрационен индекс в АИС. За тях се прилага Инструкция за производството на сигнали, съдържащи твърдения за корупция, корупционни прояви или конфликт на интереси и защитата на лицата, подали сигнали.

Чл. 7. (1) Предложения, сигнали и жалби, подадени до РЗИ - Смолян, разглеждането и решаването на които е от компетентността на друг административен орган се препращат не по-късно от седем дни от постъпването им на този орган, освен когато има данни, че въпросът вече е отнесен и до него. За препращането се уведомява подателят.

(2) Сигналите не могат да се решават от органите или от длъжностните лица, срещу чиито действия са подадени, освен когато те приемат, че са основателни, и ги уважат.

Чл. 8. (1) При постъпване на предложение, сигнал или жалба без достатъчна информация за подателя, се извършва верификация, като се изискват липсващите данни. В случай, че те не бъдат предоставени от подателя, сигналът може да се разглежда като анонимен.

(2) Производство по анонимни предложения, сигнали или жалби се образува по преценка на ръководството.

(3) За анонимни предложения и сигнали се считат тези, в които не са посочени:

✓ трите имена и адрес – за физическо лице;
✓ наименованието на организацията или юридическото лице, изписано на български език, седалището и последният посочен в съответния регистър адрес на управление и електронният му адрес, ако има такъв;

(4) За анонимни предложения и сигнали се считат и тези, при които посочените лица и адреси са недействителни или не съществуват.

(5) Не се образува производство по предложения, сигнали или жалби, свързани с действия/дейности, извършени преди повече от две години.

III. РЕД ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПРЕПИСКИТЕ

Чл. 9. (1) Директорът на РЗИ – Смолян, главния секретар или друг оправомощен служител насочва служебните преписки с резолюция до съответните ръководители на административните звена чрез АИС. Резолюцията съдържа указания, срок за изпълнение.

(2) Ръководителите на административните звена участват в разглеждането лично и/или възлагат с резолюция на определен служител извършването на проверка и изясняване на посочените в предложението, сигнала или жалбата факти и обстоятелства. При възлагане на повече от един служител се посочва отговорният от тях. С резолюцията се определя и срок за изпълнение.

(3) Регистрирането, движението и документооборота по сигнали, съдържащи твърдения за корупция, корупционни практики и/или конфликт на интереси се уреждат по реда, определен с Инструкция за производството на сигнали, съдържащи твърдения за корупция, корупционни прояви или конфликт на интереси и защитата на лицата, подали сигнали.

Чл. 10. При особена правна сложност на случая, директорът на РЗИ - Смолян със заповед назначава комисия, в състава на която при необходимост се включва и юрист.

Чл. 11. Предложения, сигнали или жалби, подадени повторно по въпрос, по който има решение, не се разглеждат, освен когато са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.

Чл. 12. Подаденият сигнал или жалба не спира изпълнението на оспорения акт или извършването на определена дейност, освен ако директорът на РЗИ - Смолян, не разпореди друго.

Чл. 13. Решението по предложение, сигнал или жалба се взема, след като се изясни случаят и се обсъдят обясненията и възраженията на заинтересованите лица.

Чл. 14. За установяване на фактите и обстоятелствата могат да се използват всички позволени от закона средства.

Чл. 15. Особени правила за разглеждане на сигнали и жалби, подадени на основание чл. 93, ал. 1 от Закона за здравето, свързани с нарушаване правата на пациентите или при спорове, свързани с медицинското обслужване:

(1) Жалбата се насочва с резолюция до директора на дирекция „Медицински дейности”, който организира своевременно извършването на проверка по жалбата или сигнала.

(2) Проверката се извършва в 7- дневен срок от постъпването на жалбата или сигнала.

(3) При установяване на нарушения, свързани с изпълнението на медицинските стандарти и/или правата на пациентите, се уведомява Изпълнителна агенция „Медицински надзор”.

(4) При установяване на нарушения, наказуеми по реда на Закона за съсловните организации на лекарите и лекарите по дентална медицина и/или Закона за здравето осигуряване, РЗИ уведомява и изпраща жалбата на съответната районна колегия на Българския лекарски съюз или на Българския зъболекарски съюз и/или на Районната здравноосигурителна каса.

(5) В тридневен срок от приключване на проверката РЗИ уведомява пациента за резултатите от проверката и за предприетите действия.

IV. ПОСТАНОВЯВАНЕ НА РЕШЕНИЕ

Чл. 16. (1) Решението по предложение се взема най-късно в двумесечен срок от постъпването му и се съобщава на подателя в 7-дневен срок.

(2) Когато е необходимо по-продължително проучване се прилага чл. 118 от Административнопроцесуалния кодекс (АПК).

Чл. 17. (1) Решението по сигнал или жалба се взема най-късно в двумесечен срок от постъпването му.

(2) Когато особено важни причини налагат, срокът може да бъде продължен с не повече от един месец по реда на чл. 121 от АПК, за което се уведомява подателят.

Чл. 18. Когато исканията са незаконосъобразни или неоснователни, или не могат да бъдат удовлетворени по обективни причини, се посочват мотивите за това.

Чл. 19. Когато сигналът или жалбата бъдат уважени, незабавно се вземат мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или нецелесъобразност.

Чл. 20. (1) Решението по сигнала или жалбата е писмено, мотивира се и се съобщава на подателя в 7-дневен срок от постановяването му.

(2) Когато с решението се засягат права или законни интереси на други лица, то се съобщава и на тях.

(3) Когато сигналът до РЗИ - Смолян е препратен от народен представител, общински съветник, държавен орган, орган на местното самоуправление или средство за масова информация, за решението се уведомяват и те.

(4) При данни за извършено престъпление се уведомява незабавно съответният прокурор.

Чл. 21. Решението, постановено по направено предложение, подаден сигнал или жалба не подлежи на обжалване.

Чл.22. (1) Решението се изготвя в толкова екземпляра, колкото са заинтересованите страни и един екземпляр, който остава в архива на съответната дирекция или отдел.

(2) Всички екземпляри на решението се извеждат в АИС на инспекцията под един номер в преписката, в която е регистрирано предложението, сигналът или жалбата.

(3) Оставащият в дирекцията или отдела за съхранение екземпляр трябва да съдържа длъжността, името и подписа на изготвилите го служител, на ръководителя на съответното административно звено - за съгласувал и датата на изготвяне.

(4) Съобщаването на решението на административния орган на подателя на предложението или сигнала става по реда на чл. 61 от АПК.

V. ПРИКЛЮЧВАНЕ НА ПРОИЗВОДСТВОТО

Чл. 23. Производството по предложенията и сигналите приключва с решение за отказ те да бъдат уважени или с изпълнение на постановено положително решение по тях.

Чл. 24. (1) Служебните преписки по приключили производства се архивират и съхраняват в сроковете по Типовата номенклатура на делата със срокове за съхраняване за регионалните здравни инспекции, утвърдена от министъра на здравеопазването.

Чл. 25. (1) Във всяка дирекция и отдел се води регистър на предложенията и сигналите.

(2) Конкретното съдържание на регистъра, както и отговорните да водят регистъра и да съхраняват цялостната документация лица са определени със заповед на директора на РЗИ.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Директорският съвет на РЗИ - Смолян най-малко веднъж годишно анализира предложенията, сигналите и жалбите и взема решения за предприемане на мерки за усъвършенстване дейността и за отстраняване на причините за нарушаване правата и законните интереси на организациите и гражданите.

§ 2. Длъжностно лице, което не се произнесе без уважителни причини в срок по предложение или сигнал, носи отговорност по чл. 303, т. 3 АПК.

§ 3. Процедурата е разработена на основание чл. 49 от Устройствения правилник на Регионалните здравни инспекции и влиза в сила от датата на нейното утвърждаване.

§ 4. Контролът по изпълнение на процедурата се осъществява от главния секретар.

§ 5. Настоящата инструкция се довежда до знанието на всички служители чрез директорите на дирекции/началник отдели срещу подпис.

§ 6. С настоящата процедура се отменя инструкция за производство по предложения, сигнали, жалби от граждани и организации, утвърдена със Заповед № 190 /28.11.2018 г.

§ 7. За неуредените с настоящата процедура въпроси се прилага действащото законодателство на Република България и по-специално Глава осма от АПК, Наредбата за административното обслужване, вътрешно - разпоредителните документи на РЗИ - Смолян.

ПРОТОКОЛ

за наличие или липса на предложения, сигнали и жалби

Днес

Комисия в състав:

1.....

2.....

3.....

отвори кутията за сигнали , предложения и жалби.

Установи се следното:

няма постъпили сигнали

има постъпил/и сигнал/и

Кратко описание на сигнала:.....

.....
.....
.....
.....

дата на отваряне на кутията:

подписи на комисията:

1.....

2.....

3.....

**МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО
РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ СМОЛЯН**

Вх.№ _____ / _____ г.

ПРОТОКОЛ

за регистриране на устни, по телефон или по електронна поща предложения, сигнали и жалби

№	Данни за протокола	Съдържание на данните
1	Име, презиме, фамилия	
2	Адрес за кореспонденция:	
3	Телефон / факс:	
4	Електронен адрес:	
5	Описание на сигнала, предложението, жалбата
6	Дата на приемане:	
7	Час на приемане:	

ПРИЕЛ:

Длъжност:

Име, фамилия:

Подпис:

