



**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**  
**МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО**  
**РЕГИОНАЛЕН ЦЕНТЪР ПО ЗДРАВЕОПАЗВАНЕ**

**ГР. ЯМБОЛ**

Адрес: ул. "Българка" №20 ПК. 167 Тел. 66-43-82; факс 66-43-79 E-mail: office@rcz-yambol.org

**УТВЪРЖДАВАМ:**

**Д-Р КРЪСТИНА МИНЕВА**

*Директор на Регионален център по здравеопазване  
гр.Ямбол*

10.02.2009г.

# ХАРТА НА КЛИЕНТА



**"С ЛИЦЕ КЪМ ХОРАТА"**

## **МИСИЯ**

Регионален център по здравеопазване-гр.Ямбол като част от администрацията на изпълнителната власт поставя като приоритет в работата си удовлетвореността на обществото от действията ни. Ще осигурим предоставянето на качествени услуги по отзивчив, прозрачен и ефективен начин.

### **СТРАТЕГИЧЕСКИ ЦЕЛИ**

1. Улеснение на гражданите и юридическите лица при получаване на информация относно видовете административни услуги и тяхното предоставяне, при регистриране заявленията за услуги, при получаване на справки за текущото състояние на преписките, при получаване на информация за сроковете.
2. Повишаване на качеството и ефективността на работата по административното обслужване в Регионален център по здравеопазване-гр.Ямбол.

### **НЕПОСРЕДСТВЕНИ ЦЕЛИ**

1. Облекчаване на процедурите.
2. Намаляване размера на времевия показател, необходим за извършване на административни услуги от РЦЗ.
3. Предоставяне на пълна информация относно нашата дейност и административните услуги, които РЦЗ предоставя чрез различните комуникационни средства.
4. Елиминиране на възможни корупционни практики;
5. Създаване на обстановка за вежливо и качествено обслужване на потребителите на административни услуги, предоставяни от РЦЗ при осигуряване на равен достъп до услугите;
6. Осъществяване на контрол върху дейността на служителите в Регионален център по здравеопазване-гр.Ямбол, работещи по предоставянето на административни услуги.

**ОБЩИ СТАНДАРТИ  
ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ,  
ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ РЦЗ-ГР.ЯМБОЛ**

	<b>СТАНДАРТ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ</b>
<b>ОТНОШЕНИЕ</b> към КЛИЕНТА	<p><b><u>НИЕ СЕ АНГАЖИРАМЕ:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Да имаме вежливо, любезно и отзивчиво отношение към всеки потребител на административни услуги, предоставяни от РЦЗ-гр.Ямбол;</li> <li>▪ Да се отнасяме с професионализъм, като не проявяваме субективно отношение и при спазване принципите за равнопоставеност на разглежданите случаи и потребители, независимо от етническа принадлежност, политически и религиозни убеждения, вероизповедание, произход, социално положение, образование, пол, възраст.</li> <li>▪ Да гарантираме неприкосновеността и поверителността на предоставената от Вас информация;</li> <li>▪ Да зачитаме Вашата личност, права и законни интереси;</li> <li>▪ Да се отнасяме с внимание и загриженост към Вашите проблеми;</li> <li>▪ Да спазваме конфиденциалност относно запитвания и жалби на всеки един потребител на административни услуги, предоставяни от РЦЗ-гр.Ямбол</li> <li>▪ Ангажираме се при наличието на нормативни препятствия да търсим алтернативно решение на всеки Ваш проблем, свързан с предоставяните от РЦЗ административни услуги.</li> </ul>
<b>ИНФОРМАЦИЯ</b>	<p><b><u>НИЕ СЕ АНГАЖИРАМЕ:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Да Ви предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация за административните услуги, предоставяни от РЦЗ по начин, удовлетворяващ Вашите потребности;</li> <li>▪ Ако Вашите въпроси не са от компетентността на Звеното за административно обслужване, ние се ангажираме да Ви насочим към съответното звено или институция, които могат да Ви отговорят.</li> <li>▪ Информация за предоставяните от РЦЗ-гр.Ямбол административни услуги можете да получите от: <ul style="list-style-type: none"> <li>- звеното за административно обслужване "Едно гише" на адрес: гр.Ямбол, ул."Българка"№20, на телефони: 66 43 82; 66 43 79; 66 43 80.</li> <li>- От Интернет-страницата: <a href="http://www.rcz-yambol.org">www.rcz-yambol.org</a></li> <li>- От информационните табла, поставени в сградата на РЦЗ</li> </ul> </li> <li>▪ Ние се ангажираме да вземем под внимание всяко Ваше предложение, което сте отбелязали в Интернет-страницата на РЦЗ или сте изразили мнение в писмен или устен вид.</li> </ul>

<b>РАВНОПОСТАВЕНОСТ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ние се ангажираме да предоставим еднакъв достъп до предоставяните от нас административни услуги.</li> </ul>
<b>ПРОЗРАЧНОСТ</b>	<p><b><u>НИЕ СЕ АНГАЖИРАМЕ:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Да предоставяме точна, ясна, актуална, на разбираем и достъпен език информация, в зависимост от Вашите потребности и изисквания.</li> <li>▪ Да Ви информираме за процедурите, реда и условията за предоставяне на услугите, както и за сроковете за тяхното извършване.</li> <li>▪ Да Ви информираме за всеки възможен вариант за решаването на Вашия проблем.</li> <li>▪ Да извършим проверка при подаден сигнал от Вас, касаещ качеството на административното обслужване и да Ви информираме за резултатите от нея</li> </ul>
<b>СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ</b>	<p><b><u>НИЕ СЕ АНГАЖИРАМЕ:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Да Ви предоставим цялата необходима информация и консултации още при първия установен контакт с нас.</li> <li>▪ Да осъществим исканата административна услуга в рамките на установените от администрацията срокове</li> </ul>
<b>ОБРАТНА ВРЪЗКА</b>	<p><b><u>НИЕ СЕ АНГАЖИРАМЕ:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Да търсим Вашите предложения, похвали и оплаквания, които може да дадете, като използвате електронната пощенска кутия :e-mail: <a href="mailto:office@rcz-yambol.org">office@rcz-yambol.org</a> Звеното за административно обслужване "Едно гише" ;Анкетна карта</li> <li>▪ Да анализираме Вашите предложения, коментари, похвали и оплаквания и да предприемем съответните действия, с цел удовлетворяване очакванията на потребителите на административни услуги, предоставяни от РЦЗ.</li> <li>▪ Да отговорим писмено на всяка подадена в писмена форма молба и/или жалба от Вас по повод лошо администриране в 5-дневен срок от получаването /освен в случаите, когато е необходимо извършването на проверка/.</li> </ul>
<b>ОТГОВОРНОСТ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ние се ангажираме да извършваме административните услуги съобразно действащите нормативни разпоредби .</li> <li>▪ Ние се ангажираме професионално, компетентно, отговорно и в срок да извършваме предлаганите от нас административни услуги.</li> <li>▪ Ние се ангажираме да измерваме удовлетвореността на потребителите на административни услуги от нашата дейност и да предприемаме необходимите действия за повишаването ѝ.</li> <li>▪ Ние се ангажираме да публикуваме оценката за удовлетвореност на нашите клиенти на период от 6 месеца.</li> </ul>

**ВЪТРЕШНИ СТАНДАРТИ  
ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ НА РЦЗ-ГР.ЯМБОЛ**

<b>№</b>	<b>Наименование на административната услуга</b>	<b>Срок за изпълнение</b>
1.	Регистрация на лечебните заведения за извънболнична помощ и хосписите.	До 10 работни дни
2.	Издаване на удостоверение при промяна на обстоятелствата в лечебните заведения за извънболнична помощ и хосписите.	До 5 работни дни
3.	Заличаване от Регистъра на лечебните заведения за извънболнична помощ и хосписите.	До 2 работни дни
4.	Регистрация на лица, практикуващи неконвенционални методи за благоприятно въздействие върху индивидуалното здраве.	До 10 работни дни
5.	Заличаване от регистъра на лицата, практикуващи неконвенционални методи за благоприятно въздействие върху индивидуалното здраве.	До 10 работни дни
6.	Регистрация на оптики.	До 10 работни дни
7.	Издаване на удостоверение при промяна на обстоятелствата по регистрацията на оптики.	До 5 работни дни
8.	Заличаване от регистъра на оптиките.	До 2 работни дни
9.	Издаване на разрешително за продажба на лекарства от медицински специалисти в населени места без аптека.	До 5 работни дни
10.	Прекратяване на разрешителни за съхранение и продажба на лекарствени продукти от лекари и лекари по дентална медицина.	До 5 работни дни
11.	Издаване на становище по чл.81 от ЗЛЗ – преценка за недостатъчност	До 5 работни дни
12.	Издаване на становище по чл.47 от ЗЛЗ – за съответствие с Наредбата за устройството и дейността на болниците и диспансерите.	До 5 работни дни
13.	Издаване на заповеди за ЛКК и за актуализации на ЛКК.	До 10 работни дни
14.	Извършване на проверка на фактическите обстоятелства във връзка с подадено заявление за издаване / подновяване на лицензия за дейности с наркотични вещества.	До 10 работни дни
15.	Изготвяне на протокол след извършване на проверка във връзка с подадено заявление за издаване / подновяване на лицензия за дейности с наркотични вещества и изпращане в МЗ, Дирекция "Наркотични вещества".	До 5 работни дни
16.	Предоставяне на специални рецептурни бланки на ЛЗ.	До 15 минути
17.	Предоставяне на специални формуляри на аптеки за закупуване на наркотични вещества.	До 10 минути
18.	Регистрация на лечебните заведения и лекарите по Наредба 34 от 25 ноември 2005г. за реда заплащане от републиканския бюджет на лечението на българските	До 5 работни дни

	граждани за заболявания, извън обхвата на задължителното здравно осигуряване.	
19.	Предоставяне на медико-статистическа, здравно-демографска и информация, свързана с регистрираните лечебни заведения по ЗДОИ.	До 14 работни дни
20.	Издаване на заверени копия на документи.	До 3 работни дни
21.	Приемане на молби за освидетелстване от ТЕЛК.	До 3 работни дни
22.	Издаване на заверени копия на документи в РКМЕ.	До 3 работни дни
23.	Време за стартиране процедура по обжалване на издадени болнични листи, решения на ЛКК и експертни решения на ТЕЛК след получаване на искането.	До 3 работни дни
24.	Време за отговор на кореспонденция /включително факсове и електронна поща/ от потребители на административни услуги.	До 3 работни дни
25.	Време за отговор на подадена жалба, касаеща въпроси, които не са уредени в отделен вътрешен стандарт и не изискват междуведомствена процедура`	До 20 работни дни
26.	Устни консултации и справки по организация, устройство и управление на здравеопазването.	В рамките на деня
27.	Време за отговор на телефонни обаждания на специално определен телефон за запитвания от клиенти.	В рамките на деня

## **ПРОЦЕДУРА ПО ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

- Потребителите на административни услуги, предоставяни от РЦЗ-гр.Ямбол имат възможност при неудовлетвореност от административното обслужване да изразят своето мнение, предложение, жалба за неизпълнение на стандартите от нашите служители.
- Директорът на Центъра в 5-дневен срок от получаване на жалбата е длъжен да се произнесе по нея, като уведоми писмено жалбоподавателя.
- В случаите когато е налице основателност на жалбата, въпросната административна услуга ще бъде извършена в съкратени срокове, като официалните извинения ще бъдат поднесени на жалбоподавателя.
- При наличие на повече от 1 основателна жалба спрямо определен служител, те ще окажат влияние при атестирането на същия.

### **НОРМАТИВНИ ДОКУМЕНТИ, РЕГУЛИРАЩИ ДЕЙНОСТТА НА РЦЗ-ГР.ЯМБОЛ**

1. Правилник за устройството и дейността на РЦЗ
2. Закон за лечебните заведения и подзаконовите актове към него
3. Закон за здравето

4. Кодекс за социалното осигуряване
5. Закон за лекарствените продукти в хуманната медицина и подзаконовите актове, уреждащи тази материя
6. Закон за контрол върху наркотичните вещества и прекурсорите и подзаконовите актове, уреждащи тази материя
7. Закон за защита на личните данни
8. Закон за достъп до обществена информация
9. Закон за ограничаване на административното регулиране и административния контрол върху стопанската дейност
10. Закон за администрацията
11. Закон за административните нарушения и наказания
12. Административно процесуален кодекс

**Приемните дни в Регионален център по здравеопазване – гр.Ямбол са както следва:**

**Директор РЦЗ**

**вторник от 10.00ч. до 11.00ч.  
четвъртък от 14.00ч. до 15.30ч.**

**Директор дирекция "Здравни дейности"**

**сряда от 10.00ч. до 12.00ч.  
петък от 10.00ч. до 12.00ч.**

### **УСЪВЪРШЕНСТВАНЕТО КАТО ЦЕЛ**

Неотменна цел в работата на РЦЗ-гр.Ямбол е удовлетвореността на клиентите. С оглед утвърждаването на добра практика и развитие на действия за подобряване на публичните услуги за медицински и други специалисти, като приоритет в работата на РЦЗ-гр.Ямбол е поставена именно удовлетвореността на потребителите от действията по предоставяне на административните услуги.

В тази връзка всяко мнение на нашите партньори и потребители ще бъде добре посрещнато и ще допринесе за:

- Подобряване качеството на предоставяните услуги;
- Повишен фокус върху обслужването на потребителите;
- Спестяване време и усилия на потребителите;
- Предоставяне на услуги, отговарящи на вашите изисквания;
- Подобряване управлението и контрола върху предоставянето на административни услуги.

**10.02.2009г.**

Съгласувал:

Живка Миткова, гл.секретар и Директор Дирекция АПСО

Изготвил:

Веселина Стоянова, гл.експерт ОМП и ССИ

**СТРАТЕГИЯ ЗА УДОВЛЕТВОРЯВАНЕ НАУЖДИТЕ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ**  
**ЦЕЛИ**  
**ДЕЙСТВИЯ**  
**ОТГОВОРНОСТИ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ**