

## РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – ПЛОВДИВ



### Стандарти за административно обслужване

Административното обслужване в РЗИ – ПЛОВДИВ се осъществява при задължително спазване на общи и вътрешни стандарти за качество на административното обслужване



### Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване в РЗИ – Пловдив са:

***МИСИЯТА** на Регионална здравна инспекция – Пловдив е да провежда държавната здравна политика на територията на Пловдив и да обслужва обществения интерес ефективно и ефикасно, при максимален резултат и качество на обслужването, с минимален разход на финансови и човешки ресурси.*

***ВИЗИЯТА** на Регионална здравна инспекция – Пловдив 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 Пловдив.*

### **СТРАТЕГИЧЕСКИ ЦЕЛИ**

- Улеснение на гражданите и юридическите лица при получаване на информация, относно видовете административни услуги при регистриране на заявлението, 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 – Пловдив.
- 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 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**

- За обслужването на потребителите на административни услуги се осигуряват подходящи условия и достъпност. ЦАО се намира на първия етаж с осигурен достъп 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 масичка 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.
- Адрес на ЦАО – гр. Пловдив, ул. Перушица № 1. В ЦАО се осигуряват столове, маси и пособия за попълване на документи.
- Работното време на администрацията е от 8:30 до 12:30 и от 13:00 до 17:00 ч., а на ЦАО: от 8:30 до 17:00 без прекъсване.
- 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 – касово или на 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 се указва с указателни табели, намиращи се на входа на коридора към помещението и на самото помещение.
- Гишетата за заявяване /получаване на документи, за плащане на такси или информация, се указват с ясни и четливи надписи/табели. На табелите е отбелязано работното време.
- Указателните табели съдържат логото и слогона 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 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 се посочва обществения транспорт, който може да бъде използван, възможности и места за паркиране, натоварени и съответно ненатоварени часове за посещаемост.

### ❖ **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 – Пловдив 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:

- Инициране 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
- 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

#### ❖ **Стандарт за поддържане на рубрика „Най-често срещани въпроси и отговори“**

На интернет страницата на инспекцията се поддържа рубрика "Най-често срещани въпроси и отговори", която да подпомага и насочва потребителите за процеса на обслужване, често срещани ситуации, препоръки за реакция. На нея се публикуват най-често задаваните въпроси и техните отговори относно административното обслужване; заплащането на услугите; компетентни органи, към които може да се обърне потребителя при даден проблем и др.

#### ❖ **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 пет работни дни ако запитванията са постъпили по пощата или по електронна поща;
- Веднага или до 20 минути (при необходимост от извършване на справка), ако запитванията са устни, на място или по телефон или чрез друг комуникационен канал.

#### ❖ **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**

- за приемане на едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от две места(гишета);
- 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 изготвят от структурните звена на РЗИ – Пловдив 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.