



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на здравеопазването
Регионална здравна инспекция - Хасково

УТВЪРЖДАВАМ:

Директор РЗИ – Хасково
Д-р Соня Димитрова
Заповед № РД -09-457/13.11.2013г.

ПРОЦЕДУРА

**ЗА ПОДАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И РЕШАВАНЕ
НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, СИГНАЛИ И ЖАЛБИ
В РЗИ - ХАСКОВО**

2013 г.

I. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Чл.1. (1) С тази процедура се определят реда на регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващите в РЗИ - Хасково, наричана инспекцията, 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 инспекцията или за решаване на други въпроси в рамките на компетентността на същата. Подават се пред органите, компетентни да решат поставените пред тях въпроси. Преписи от предложенията, могат да се изпращат и до по-горестоящи органи.

(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 лични, държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица. Подават се до органите, които непосредствено ръководят и контролират органите и длъжностните лица, за чиито незаконосъобразни или целесъобразни действия или бездействия се съобщава. Сигналът може да се подаде и чрез органа, срещу чието действие или бездействие е насочен. Преписи от сигналите могат да се изпращат и до по-горестоящи органи.

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

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

Чл. 3. Предложенията, сигналите и жалбите могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител, по телефон, факс или електронна поща. Когато е необходимо, предложението или сигналът да се подаде писмено или да отговоря на определени изисквания, на подателя се дават съответните разяснения.

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

Чл. 5 Разглеждането на предложенията и сигналите става по реда на Глава осма, Раздел I от Административнопроцесуалния кодекс.

II. РЕГИСТРАЦИЯ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯТА, СИГНАЛИТЕ И ЖАЛБИТЕ

Чл. 6. (1) Подадените предложения, сигнали и жалби се регистрират в гишето за административно обслужване на РЗИ - Хасково в деловодната програма на инспекцията (дневник за документооборота) с отбелязване датата на тяхното постъпване, с което се образува служебна преписка.

(2) Гражданите и организациите могат да правят предложения и в поставените за целта **кутии** в сградите на инспекцията.

(3) За подадените устно или по телефон предложения, сигнали и жалби се съставя **протокол** (Приложение № 1) от длъжностното лице, което ги е приело и се постъпва по реда на ал. 1.

(4) Протоколът по предходната алинея трябва да съдържа:

1. лично, бащино и фамилно име на подателя, адрес и др. координати за връзка (телефон, факс, електронен адрес и т.н.)

2. в какво се изразява сигналът (оплакването)

3. час и дата на приемане

4. име, длъжност и подпис на лицето, което го е приело, а в случай, че подателят е присъствал при съставянето му, то и неговия подпис.

(5) Протокол с реквизитите по ал. 4 се попълва и при подаден сигнал, предложения и жалби и в административните звена на инспекцията.

Чл. 6. (1) **Пощенките кутии за писмени сигнали** се отварят и преглеждат от постоянна комисия в състав, определен със заповед на директора на инспекцията.

(2) Комисията по ал. 1 проверява кутиите по ал. 1 за сигнали ежемесечно до 5-то число на текущия месец, за което съставя протокол, съдържащ:

1. дата на отваряне и членовете на комисията;
2. наличие или липса на сигнали;
3. имената и адреса на лицето, което го е подало;
4. кратко съдържание на подадения сигнал, ако има такъв;
5. подписи на членовете на комисията, присъствали при отварянето;

(3) Подаденият по реда на този член сигнал, заедно с протокола по предходната алинея се завежда в регистъра по чл. 5 ал. 1.

(4) При подаден сигнал, предложение и жалба на **електронния адрес на инспекцията** се оформя протокол от определен със заповед на директора на инспекцията специалист.

(5) Протоколът по ал. (4) следва да съдържа:

1. дата на получаване и специалиста, отворил сигнала;
2. имената и адреса на лицето, което го е подало;
4. кратко съдържание на подадения сигнал;
5. подписи на специалиста, отговорен за получаването на сигналите по ал. (4).

Чл. 7. Предложения, сигнали и жалби, подадени до инспекцията, разглеждането и решаването, на които са 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 направилият предложението или сигнала..

Чл. 8. Не се образува производство по анонимни предложения, сигнали или жалби, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

III. РЕД ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПРЕПИСКИТЕ

Чл. 9. (1) Образуваните служебни преписки, се докладват на директора на инспекцията в деня на тяхното регистриране.

(2) Директорът на инспекцията насочва служебните преписки с резолюция до съответните ръководители на административните звена. Резолюцията съдържа указания, срок за изпълнение, дата и подпис.

(3) Ръководителите на административните звена лично или с резолюция възлагат на определен служител, извършването на проверка и изясняване на посочените в 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.

Чл. 10. При особена правна сложност на случая, директорът на инспекцията със заповед назначава комисия, в състава на която се включва и юрист.

Чл. 11. Сигнали или жалби, подадени повторно по въпрос, по който има решение, не се разглеждат, освен ако 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 инспекцията, разпореди изпълнението да се спре до постановяване на решението.

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 средства, които не са забранени от закона. Средствата за изясняване на всеки конкретен случай се определят от Директора на РЗИ, освен ако друг нормативен акт предписва доказването да се извърши по определен начин или с определени средства.

IV. ПОСТАНОВЯВАНЕ НА РЕШЕНИЕ

Чл. 15. (1) Решение по **предложението** се взема най-късно два месеца след неговото постъпване и се съобщава в **7-дневен срок** на подателя.

(2) Когато е необходимо по-продължително проучване, срокът за вземане на решението може да бъде продължен от по-горестоящия административен орган до **6 месеца**, за което се съобщава на подателя.

(3) Постоянната комисия по чл. 6, ал.1 ежесечно анализира, обобщава и докладва на ръководството на инспекцията направените по реда на чл. 5 ал. 2 предложения.

Чл. 16. Когато исканията са незаконосъобразни или неоснователни, или не могат да бъдат удовлетворени по обективни причини, се посочват мотивите за това.

Чл. 17. Решението по **сигнала или жалбата** се взема най-късно в **двумесечен срок** месечен срок от постъпването им.

Чл. 18. Когато сигналът или жалбата бъдат уважени, незабавно се вземат мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или нецелесъобразност, за което се уведомява подателя и другите заинтересовани лица.

Чл. 19. (1) Решението по сигнала или жалбата **е писмено**, мотивира се и се съобщава на подателя в **седем-дневен срок**, от остановяването му.

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

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

Чл. 20. Решенията, постановени по предложение, сигнал или жалба не подлежат на обжалване.

Чл. 21. (1) Решенията, постановени по предложение, сигнал или жалба се изпълнява в **едномесечен срок** от постановяването им. По изключение, когато това се налага по особено важни причини, срокът може да бъде продължен от Директора на РЗИ, **но с не повече от два месеца**, за което се уведомява подателя.

(2) При изпълнение на решението по предложение, сигнал или жалба се премахват вредните последици, причинени от незаконосъобразните или нецелесъобразните действия. Когато това не е възможно, засегнатите лица се удовлетворяват по друг законен начин или им се разяснява редът, по който да постъпят.

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

(2) Всички екземпляри на решението се извеждат в регистъра под един номер, съответстващ на този, под който е регистрирано предложението, сигналът или жалбата.

(3) Оставащият в гешето за административно обслужване на инспекцията за съхранение екземпляр трябва да съдържа длъжността, името и подписа на изготвилния го служител, на ръководителя на съответното административно звено – за парафирал и датата на изготвяне.

V. ПРИКЛЮЧВАНЕ НА ПРОИЗВОДСТВОТО

Чл. 23. Производството по предложенията, сигналите и жалбите приключва с изпълнение на решението.

Чл. 24. Служебните преписки по приключили производства се архивират и съхраняват в сроковете по чл. 10, ал. 4 от Закона за държавния архивен фонд.

ДОПЪЛНИТЕЛНА РАЗПОРЕДБА

§ 1. „Сигнали“ по смисъла на тази инструкция са и публикациите в средствата за масова информация.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ:

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

§ 3. Настоящата процедура е разработена във връзка с изпълнение на изискванията на Наредба за общите правила за организацията на административното обслужване – ДВ бр. 78/2006 г.

§ 4. Процедурата влиза в сила от датата на заповедта, с която е утвърдена.

§ 5. Доколкото в тази процедура няма особени правила за движението на преписките по подадените предложения и сигнали се прилагат разпоредбите на Инструкцията за документооборота, деловодната и архивната дейност в РЗИ - Хасково.

§ 6. Указания по прилагане на процедурата дава юрист.

§ 7. Контролът по изпълнение на инструкцията се осъществява от главния секретар и директорите на дирекции в РЗИ - Хасково.



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на здравеопазването
 Регионална здравна инспекция - Хасково

Изх.№
 Хасково,

ПРОТОКОЛ

за регистриране на устни или по телефона подадени
 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:

6300 Хасково, ул. „Патриарх Евтимий“ № 2
 тел.: +359 38 665 489; +359 38 624 072
 e-mail: rzi@haskovo.net
 web: www.rzi-haskovo.org



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на здравеопазването
 Регионална здравна инспекция - Хасково

Изх.№
 Хасково,

ПРОТОКОЛ
за отваряне на пощенските кутии
за писмени сигнали
и администриране на получените сигнали

Днес,.....г. КОМИСИЯ в състав:

- 1.....
- 2.....
- 3.....

отвори **пощенските кутии за писмени сигнали.**

В кутията за периода са получени сигнали както следва:

№	Име на лицето, подало сигнала	Кратко съдържание	Вх. № от дневника за документооборота

Посочените по-горе сигнали са заведени в дневника за документооборота и деловодната система на РЗИ - Хасково в присъствие на членовете на комисията от, дирекция "АПФСО".

Комисия:

- 1.....
- 2.....
- 3.....

Получилбр. сигнали за придвижване по изискванията на Инструкцията за документооборота, деловодната и архивната дейност на РЗИ - Хасково:

Дата