



СТОЛИЧНА РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ

СОФИЯ 1233, ул. „Враня“ № 20, тел. 8130 400, факс 831 21 29

www.srzi.bg, e-mail director@srzi.bg

ЗАПОВЕД

6.12.2018 г.

X К-640/ 06.12.2018

Signed by: Adelina Yurieva Damyanova

На основание чл. 9, т. 5 от Устройствения правилник на регионалните здравни инспекции,

УТВЪРЖДАВАМ:

Процедура за организация на работата с предложенията и сигналите в Столична РЗИ, считано от 01.01.2019 г., съгласно Приложението.

С настоящата Заповед отменям Процедура за организация на работата с предложенията и сигналите /жалбите/ в Столична РЗИ, утвърдена на 31.03.2016 г.

Заповедта да се съобщи на служителите в Столична РЗИ чрез публикуване в Административната информационна система Eventis R7.

„Процедура за организация на работата с предложенията и сигналите в Столична РЗИ“ да е достъпна в \\Server\common\Вътрешни документи на СРЗИ.

Ръководителите на съответните структурни звена са длъжни да запознаят новопостъпилите служители със заповедта и утвърдената с нея Процедура.

Контрол по изпълнение на заповедта възлагам на главния секретар на Столична РЗИ.

06.12.2018 г.

X *д-р Данчо Пенчев*

Д-Р ДАНЧО ПЕНЧЕВ

Директор на СРЗИ

Signed by: Dantcho Ivanov Pentchev



ПРОЦЕДУРА

ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТАТА С ПРЕДЛОЖЕНИЯТА И СИГНАЛИТЕ В СТОЛИЧНА РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ /СРЗИ/

І. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Тази процедура урежда приемането, регистрирането, разпределението, решаването и изготвянето на отговор на постъпилите в инспекцията предложения и сигнали.

2. Всеки гражданин, юридическо лице или организации, както и омбудсманът могат да подават предложение или сигнал.

Чрез подаването на предложение или сигнал гражданите реализират конституционното си право, съгласно чл. 45 от Конституцията на Република България.

3. Предложения могат да се правят за усъвършенстване организацията на дейността на инспекцията или за решаване други въпроси в рамките на предоставените ѝ правомощия.

4. Сигнали могат да се подават за:

- хигиенни и епидемиологични нарушения в подконтролните обекти на СРЗИ, съгласно § 1, т.9 от Допълнителните разпоредби на Закона за здравето;
- проблеми, касаещи дейността на СРЗИ като орган на държавен здравен контрол;
- медицинските дейности, касаещи подконтролните лечебни заведения за болнична и извънболнична помощ;
- неправилни, нецелесъобразни или незаконосъобразни действия или бездействия на служители от инспекцията.

5. Сигнали не могат да се решават от длъжностни лица, ако се отнасят за техни действия или бездействия.

6. Разглеждането и решаването на предложенията и сигналите се извършва по реда на Глава осма, раздели І, ІІ и ІІІ от Административнопроцесуалния кодекс (АПК), чл.чл.49 - 56 от Устройствения правилник на регионалните здравни инспекции и в съответствие с действащата нормативна база, свързана с дейността на СРЗИ.

ІІ. ПРИЕМ, РЕГИСТРАЦИЯ И РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯТА И СИГНАЛИТЕ

7. Предложенията и сигналите могат да се подават писмено и устно.
- а) писмено на хартиен носител, както следва:

- предоставяни лично в Приемната на инспекцията, в сградата на ул."Враня" № 20, ет.П;
- изпратени до СРЗИ по пощата, включително пренасочени от други ведомства, където неправилно са били изпратени;
- изпратени и получени на електронните адреси на инспекцията;
- подадени в пощенските кутии за предложения и сигнали в сградите на СРЗИ, ул. „Враня” №20, ул. „Цар Симеон” №169А и ул. „Иларион Макариополски” №10.

б) устно:

- при проведена среща и разговор в сградата на ул."Враня" № 20 с дежурните здравни инспектори на дирекция "Обществено здраве", ет. П, стая 201 и на дирекция "Надзор на заразните болести", ет. V, стая 501;
- на телефоните на дежурните здравни инспектори: за дирекция „ОЗ” тел. 02 8327111 и 02 8130482 и за дирекция "НЗБ" – тел. 02 8329162, 02 8329181 и 02 8130482;
- при проведена среща и разговор с ръководител на дадена структура в СРЗИ или посредством негов телефонен номер.

8. Всички устни предложения и сигнали се регистрират от приелите ги длъжностни лица чрез попълване на регистрационен фиш обр. СРЗИ 11-121 в два екземпляра. Информацията в него следва да отразява точно, пълно и коректно съдържанието на сигнала или предложението, както и данните за заявителя. С подписа си длъжностното лице гарантира достоверността на приетия устен сигнал или предложение. Всяко длъжностно лице номерира регистрираните предложения и сигнали, започвайки от № 1 за всяка календарна година. Първият екземпляр се предава незабавно в рамките на работния ден в Приемната на инспекцията за завеждане и по-нататъшни процедури. Вторият екземпляр се съхранява в папка от приелото го длъжностно лице.

9. Всички постъпили предложения и сигнали се регистрират в Приемната на инспекцията със сигнатура, както следва:

- 96-00-...../ г. /пореден номер, дата, месец, година/ – за сигнал;
- 96-01-...../ г. /пореден номер, дата, месец, година/ - за сигнал за корупция;
- 96-02-...../ г. /пореден номер, дата, месец, година/ - за сигнал за конфликт на интереси.

Номерацията започва с цифра 1 в началото на всяка календарна година.

10. Постъпилите предложения и сигнали в се въвеждат и регистрират в деловодната система. При подаване на предложение или сигнал лично от лицето в Приемната се проверява наличието на приложените материали.

11. За сигнали на едно и също лице, за един и същи обект и по един и същи въпрос, получени/препратени от различни ведомства се завежда първият постъпил. Всеки следващ се завежда като подчинен документ към вече регистрирания със съответната дата на постъпване.

12. Изпратените предложения и сигнали до няколко електронни адреса се завеждат еднократно.

13. Всички регистрирани сигнали и предложения в деня на постъпването им се разпределят чрез резолюция от директора за изпълнение, както следва:

- към заместник-директора – всички касаещи дейността на специализираната администрация;

- към главния секретар – всички касаещи дейността на общата администрация.

С резолюция сигналите и предложенията се насочват към съответните директори на дирекции за изпълнение.

Срокът за произнасяне по предложенията и сигналите е 30 /тридесет/ дни, като с резолюцията може да се определи по-кратък срок или когато особено важни причини налагат, той да се удължи до срока предвиден в чл.121 от АПК.

III. РЕШАВАНЕ И ИЗГОТВЯНЕ НА ОТГОВОР ПО ПОСТЪПИЛИТЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СИГНАЛИ

14. Директорът на съответната дирекция насочва предложението или сигнала към началника на съответния отдел, като с резолюцията си определя длъжностните лица, ангажирани да извършват проверката. Това може да бъде началник на отдел, определено длъжностно лице или екип от сътрудници. Директорът на дирекция участва или сам се ангажира със случаите, когато му е разпоредено или реши, че това се налага.

15. Сигнали, отнасящи се за основни въпроси, свързани с регистрирането и функционирането на обектите с обществено предназначение, в това число състояние на сграда, помещения, материално-техническа база, правила за работа, се насочват за проверка и решаване или от прекия началник, или от екип сътрудници, на които обектът не е подконтролен. Във всички останали случаи, свързани с нарушения от текущ характер, проверката се извършва задължително в екип от двама служители, с което се цели да се постигне обективност и независимост при преценката.

16. Резултатът от проверката и документите, попълнени за нея, се докладват на прекия ръководител за изготвяне на отговор до подателя на сигнала. Отговорът по сигнала трябва да кореспондира с поставените въпроси, да е пълен и обективен, **като задължително се посочва дали сигналът е основателен или неоснователен.** Цялата преписка се предоставя на директора на дирекция за последващи действия.

17. В случай, че се касае за устен сигнал и е предоставен за контакт само телефонен номер, в това число и мобилен на подателя на сигнала, чрез него той се уведомява за резултата от проверката. Уведомяването прави прекият ръководител на длъжностното лице, извършило проверката. Прекият ръководител отразява уведомяването в част „Б“ на първия екземпляр на регистрационен фиш обр. СРЗИ 11-121.

18. При писмен сигнал или предложение писменият отговор до подателя се изпраща по пощата или му се връчва лично, ако той изрично е пожелал това.

19. Постъпилите предложения и сигнали, които не са от компетентността на инспекцията, се препращат с писмо, изготвено от определеното с резолюцията длъжностно лице, не по-късно от 7 /седем/ дни от постъпването им. За препращането се уведомява и подалият предложението или сигнала, като това уведомление се регистрира като отговор на сигнала със статус **пренасочен.**

20. Отговорът по постъпило предложение или сигнал, изискващ проверка и становище на СРЗИ, се изпраща до подателя в срока, посочен в т.13, съгласно поставената резолюция.

21. Писменият отговор на предложението или сигнала се изпраща на подателя, а заверен разпечатан екземпляр заедно с цялата преписка - в досието на обекта.

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

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

- трите имена и адрес за кореспонденция - за българските граждани;
- трите имена, адрес за кореспонденция и личен номер - за чужденец;
- фирмата на търговеца или наименованието на юридическото лице, изписани на български език, седалището и последния посочен в съответния регистър адрес на управление и електронния му адрес.

23. Постъпилите анонимни предложения и сигнали се приключват в деловодната система като „неоснователни“.

24. Сигнали, 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.

25. Решенията /отговорите/ по предложенията и сигналите не подлежат на оспорване и обжалване.

IV. ОТГОВОРНОСТИ ПО РАБОТАТА С ПРЕДЛОЖЕНИЯТА И СИГНАЛИТЕ

26. Тази процедура е задължителна за всички служители на СРЗИ.

27. Отговорност за правилното и точно завеждане на устните предложения и сигнали носят приелите ги длъжностни лица.

28. Отговорност за постъпилите предложения и сигнали на електронните пощи носят всички ръководители, които са длъжни да следят електронната си поща ежедневно.

29. Отговорност за правилното и точното завеждане на предложенията и сигналите носят главните специалисти от Приемна.

30. Отговорност за решаването и сроковете по изготвянето на отговор носят съответните служители, на които с резолюция е възложено това, а упражняването на контрол от съответния директор на дирекция.

31. Цялостната дейност по приемането, регистрирането, разглеждането, решаването и изготвянето на отговор по предложенията и сигналите се организира, координира и контролира от заместник-директора и главния секретар на СРЗИ.

V. ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

32. Процедурата е разработена на основание Глава осма от АПК и се изменя и допълва при нормативни промени.

Приложение:

Обр. СРЗИ 11-121

С - [] [] [] [] - [] [] / [] [] [] []

РЕГИСТРАЦИОНЕН ФИШ №

ЗА сигнал
предложение, ПОДАДЕН/О при посещение в СРЗИ
по телефон

А.

Кога е приет?

..... 20..... г.

..... ч. МИН.

От кого е подаден? / Анонимен

гр./с., район,
ул./ж.к. №, бл., вх., ет., ап.,
телефони: стационарен, мобилен

Описание на сигнала / предложението

Предоставени (стока, етикет, друго)

Какъв отговор желае лицето?

ПИСМЕН

УСТЕН, на телефон

Приел сигнала

(име, фамилия)

(длъжност)

(отдел)

(подпис)

Получен в деловодството

(подпис)

..... 20..... г., ч. МИН.

Б. ОТГОВОР НА ТЕЛЕФОН:*

Сигналът е:

1. основателен

2. неоснователен

3. пренасочен към

Отговорено на 20..... г.,

В ч. МИН.

Отговорил:

(име, фамилия)

(длъжност)

(подпис)

* Попълва се от отговорилия по телефона ръководител само в I-я екземпляр на регистрационния фиш.