



**МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕ
РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ-ДОБРИЧ**

УТВЪРЖДАВАМ:
Д-Р СВЕТЛА АНГЕЛОВА
ДИРЕКТОР НА РЗИ-ДОБРИЧ

23.01.2018г.



**Вътрешни правила за реда за
разглеждане на предложения и сигнали в
Регионална здравна инспекция-Добрич**

РАЗДЕЛ I

Общи положения

Чл. 1. (1) С тези вътрешни правила се регламентират условията и редът за регистриране, движение и решаване на подадени предложения и сигнали от граждани, организации и омбудсмана, взаимодействието и съдействието на администрацията на РЗИ-Добрич с последния, при извършваните от него проверки и съобразяване с неговите становище, предложения и препоръки.

(2) Правилата имат за цел да приведат организацията на работа с предложенията и сигналите в РЗИ-Добрич в съответствие с разпоредбите на АПК и УПРЗИ.

(3) РЗИ-Добрич е осигурила следните канали за достъп на предложения и сигнали на физически и юридически лица:

- в Звеното за административно обслужване на РЗИ-Добрич
- по пощата на адреса на РЗИ-Добрич: гр. Добрич 9300, ул.Св.св. "Кирил и Методий" № 57
- в специално поставената пощенска кутия за предложения и сигнали (жалби), която се намира във фоайето на сградата на РЗИ-Добрич,
- по електронната поща на РЗИ-Добрич: rzi-dobrich@mh.government.bg
- стационарен телефон 058/588 614

Чл. 2. (1) Предложенията и сигналите могат да бъдат:

1. писмени, подадени в деловодството на РЗИ-Добрич, стая 111, ет.1. или в кутия за сигнали и предложения;
2. устни, подадени лично или чрез изрично упълномощен представител в деловодството на РЗИ-Добрич или в приемен ден на Директора на РЗИ-Добрич, заместник-директора, главния секретар или директорите на дирекции;
3. подадени по телефон, по пощата, по факса, по електронната поща.

Чл.3. (1) Предложение се прави пред Директора на РЗИ-Добрич с цел да се решат представените пред него въпроси, ако са от компетентността на РЗИ-Добрич.

(2) Решение по предложение се взема най-късно до два месеца след неговото постъпване и се изпраща в седем дневен срок на подателя.

РАЗДЕЛ II

Разглеждане на предложения и сигнали подадени от граждани и организации

Чл. 4. (1) Всеки гражданин, юридическо лице или организация, както и омбудсманът може да подава предложения и сигнали до Директора на РЗИ-Добрич.

(2) Всички писмени предложения и сигнали (жалби), подадени по реда на АПК и УПРЗИ и постъпили по описаните по-горе канали се регистрират в деловодния дневник на РЗИ-Добрич по реда на Инструкцията за документооборота на РЗИ-Добрич.

Чл.5. (1) Директорът на РЗИ-Добрич отговаря за цялостната работа за предложенията и сигналите.

(2) Директорът на РЗИ-Добрич може да възложи със заповед на длъжностно лице от администрацията, което да организира, координира и осигурява работата с предложенията и сигналите.

(3) Със заповед на Директора се определя комисия, която отваря пощенската кутия в последния работен ден на всеки месец и документира в протокол отварянето на кутията и съдържанието ѝ. Председателят на комисията отговаря за съхраняването на ключа от кутията.

Чл. 6. Главният секретар на РЗИ-Добрич отговаря за организацията на работа с предложенията и сигналите, постъпили в инспекцията чрез различните комуникационни канали.

Чл. 7. (1) Не се образува производство по анонимни предложения и сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

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

1. трите имена, адресът /електронна поща/, телефонът за контакти - за българските граждани;

2. трите имена, личният номер и адресът - за чужденци;

3. фирмата на търговеца или наименованието на юридическото лице, изписани на български език, седалището и адрес на управление, електронният му адрес;

(3) За сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години, се считат тези, които засягат факти и събития, случили се преди повече от две календарни години преди подаването или заявяването на сигнала, установено чрез датата на подаването или заявяването в деловодството на инспекцията.

Чл. 8. (1) За подадено предложение или сигнал устно или по телефона се попълва утвърдена форма „Искане“, която трябва да съдържа трите имена, координати за обратна връзка – телефон, постоянен адрес на подателя / факс или електронен адрес/, описание на заявлението, подпис на служителя от ЗАО, приел предложението или сигнала.

(2) След приемане на сигнала, служителят от ЗАО се обажда на записания телефон за потвърждаване на информацията и съобщава на подателя/заявителя входящия номер на сигнала, заведен в деловодната система на инспекцията.

Чл.9. (1) В подаденото предложение или сигнал по електронната поща на инспекцията трябва да се съдържат трите имена, координати за обратна връзка – телефон, постоянен адрес на подателя /факс или електронен адрес/.

(2) След получаване на сигнала по електронната поща, служителят от ЗАО се обажда на записания телефон за потвърждаване на информацията и съобщава входящия номер на сигнала, заведен в деловодната система на инспекцията.

(3) В случаите, когато в сигнала няма данни за трите имена, телефон за обратна връзка, постоянен адрес, служителят от ЗАО изпраща на електронната поща съобщение, че сигналът се счита за анонимен и няма да се образува производство по него.

Чл. 10. Сигналите и предложенията, подадени в кутията за сигнали и предложения, се входират веднъж месечно, в деня на отваряне на кутията от комисията, назначена от Директора на РЗИ-Добрич при условията и реда, предвидени в настоящите Правила.

Чл.11. Подадените по реда на тези правила предложения и сигнали се регистрират и обработват в административно-информационната система на РЗИ-Добрич и се предават на Директора за резолюция.

Чл.12. Когато има подадени предложения и сигнали, които не са от компетентността на РЗИ-Добрич, те се препращат не по-късно от седем дни от постъпването им до компетентните органи, освен ако има данни, че въпросът вече е отнесен и до тях. За препращането се уведомява подалия предложението или сигнала.

Чл.13. (1) Директорът на РЗИ-Добрич възлага разглеждането на предложенията или извършването на проверки на съответните компетентни длъжностни лица, които следва да изготвят становища и предложения за решение в установените срокове обективно и законосъобразно.

(2) Подадените сигнали не могат да се възлагат за разглеждане на длъжностни лица, чиито действия засягат.

(3) За всяко предложение се изготвя становище и предложение за решаване и за всяка проверка се изготвя доклад за установеното и предприетите мерки от съответния служител

Чл.14. (1) Решенията по предложенията и, сигналите се вземат от Директора на РЗИ-Добрич след като се изяснят изнесените обстоятелства и се обсъдят обясненията и възраженията на заинтересованите лица.

(2) За установяване на фактите и обстоятелствата могат да се използват всички средства, които не са забранени от закона.

Чл.15. Директорът на РЗИ-Добрич след решение по предложение или сигнал взема мерки за неговото изпълнение, като определя начина и срока на изпълнение и отговорно длъжностно лице.

Чл.16. Производството по предложенията и сигналите приключва с изпълнение на решението.

РАЗДЕЛ III **Заклучителни разпоредби**

§1. (1) Тези вътрешни правила се приемат на основание УПРЗИ и АПК.

(2) Контролът по изпълнение на правилата се възлага на главния секретар на РЗИ-Добрич

§ 2. Настоящите вътрешни правила се изменят и допълват по реда на тяхното утвърждаване.

§ 3. Правилата влизат в сила от датата на утвърждаването им със Заповед No РД.11.25/23.01.2018 г.