РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – СТАРА ЗАГОРА

СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

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

Прилагани стандарти за качество на административното обслужване в РЗИ – Стара Загора:

Общи стандарти по смисъла на чл. 20, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване

Стандарт за единно наименование на ЦАО

- За обозначаване на мястото за предоставяне на административни услуги се използва наименованието "Център 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.
- 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.
- Осигурена е възможност заявителите да получат консултация със специалисти и експерти за разяснение, уточнения и допълнителна информация, както и да получите справка за хода на изпълнение на заявената административна услуги.
- Осигурена е питейна вода;
- Има възможност за ползване на тоалетна.
- Изпълнени изисквания на Наредба № РД-02-20-2 от 26.01.2021 г. за определяне на изискванията за достъпност и универсален дизайн на елементите на достъпната среда в урбанизираната територия и на сградите и съоръженията, както и техническите изисквания за достъпност на морските плажове**.**

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 към помещението и на самото помещение.
- Указателните табели в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, ориентират и информират потребителите за организацията на обслужването.
- 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 слогана на администрацията.

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 главния секретар на инспекцията 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 на информацията в Хартата на клиента, 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 служебното помещение, в което се осъществява административното обслужване и карта с местонахождението.

Стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване

- ❖ Всички служители в ЦАО 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 – Стара Загора 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: Иницииране 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, определени по реда на чл. 40 от Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги;
- ❖ 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;
- Информацията се предоставя по систематизиран и по възможност – схематичен, табличен и/или графичен начин, който осигурява улеснено и бързо възприемане при съобразяване със специфичните потребности на отделните категории потребители (хора с увреждания, хора с трайни увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца, потребители, които не владеят български език, и др.);

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

❖ На интернет страницата на инспекцията в секция „Административно обслужване“ 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 осигуряване на информация и обслужване на английски език

❖ Като администрация, чийто услуги се ползват от потребители, които почти 100% от случаите владеят български език, административното обслужване се извършва на български език. При необходимост от административното обслужване на лица, не владеещи български език, служител от администрацията оказва необходимото съдействие на потребителя на английски език. Обслужването на английски език се осигурява чрез езикови познания - английски език на служителя/служителите или чрез съдействие за осигуряване на преводачески услуги.

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 7 (седем) календарни 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 и по телефон.

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

❖ При посещение на потребителя на място в ЦАО/ Деловодство на РЗИ-Стара Загора, с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване, в т. ч. за подаване на заявления/ искания, предложения, сигнали и жалби, включително когато се изисква плащане, или за получаване на документи, данни и информация, резултати от административното обслужване в рамките на Центъра за административно обслужване/ Деловодство на РЗИ – Стара Загора:

- 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 осигуряване на безплатна интернет връзка

❖ До служебното помещение, в което се осъществява административно обслужване, е осигурена възможност за ползване на безплатен достъп до интернет.

Стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри

- ❖ Образците и/или формулярите, които се използват за заявяване на административно обслужване се изготвят от структурните звена, предоставящи административната услуга с изключение на случаите, когато с нормативен акт на Министерския съвет или на друг компетентен орган е приет образец на Заявление, който се ползва за заявяване на съответната услуга.
- ❖ Образците и/или формулярите, които се изготвят от структурните звена на РЗИ – Стара Загора 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.
- ❖ При наличие на образци на заявления, приложения към тях и други формуляри, които са приети с акт на Народното събрание, Министерския съвет или друг компетентен орган, те се разпечатват или адаптират, като се спазват следните правила:
- Използване на шрифт с адекватен размер и подходяща форма;
- Осигурено достатъчно място за нанасяне на данни;
- Разпечатване на печатащи устройства, осигуряващи ясна и четлива информация.

Собствени стандарти по смисъла на чл. 20, ал. 2 от Наредбата за административно обслужване /стандарти, които допълват и надграждат общите/

- ❖ Стандарт за паркинг – Безплатни паркинги в близост до РЗИ – Стара Загора;.
- ❖ Стандарт за допълнителни удобства – Пред ЦАО и в страни от него са обособени кътове, осигуряващи възможност за консултиране на заявителите от експерти, когато това се налага.
- ❖ Стандарт за служители, изпълняващи функции по насочване на потребителите и оказващи съдействие и помощ при попълване на документи – Служителите, работещи в ЦАО/ Деловодство са длъжни да насочват потребителите, да дават отговор на запитвания от общ характер, да предоставят обща информация за обслужването и/или да им оказват при необходимост помощ при попълване на заявления/ искания.
- ❖ Стандарт за поддържане на профили в социалните мрежи – Регионална здравна инспекция – Стара Загора поддържа актуален официален профил в популярна социална мрежа, чрез който се осъществява комуникация с потребители, където има възможност за отправяне на запитвания, подаване на сигнали, даване на предложения, и се предоставя информация от общ характер, полезна за потребителите.

Настоящите Стандарти за административно обслужване в Регионална здравна инспекция – Стара Загора са одобрени със Заповед № РД-01-156/05.09.2025г.