



МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО
РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – МОНТАНА

УТВЪРЖДАВАМ:

Д-Р ЕЛЕНА БОРИСОВА
ДИРЕКТОР РЗИ – МОНТАНА
ДАТА: 01.10.2019 г.

➔ СИСТЕМА ЗА ФИНАНСОВО УПРАВЛЕНИЕ И КОНТРОЛ

➔ ЕЛЕМЕНТ КОНТРОЛНА СРЕДА

ХАРТА НА КЛИЕНТА



“С ЛИЦЕ КЪМ ХОРАТА”

2019’

С разработената Харта на клиента Регионалната здравна инспекция-Монтана (РЗИ-Монтана) приоритетно си поставя цели, насочени към удовлетворяване на високите очаквания на българските граждани, бизнеса и Европейския съюз за коректно административно обслужване и висока професионална етика.

РЗИ-Монтана осъществява прозрачно, ефективно и модерно административно обслужване, за да посреща реалните потребности на гражданите и на бизнеса.

Настоящата Харта на клиента, адресирана към потребителите, определя основните функции, свързани с административното обслужване; административните услуги, които предлагаме; нашите ангажименти и задължения.

Неразделна част от Хартата на клиента са разработените процедури за потребителите по предоставяне на административни услуги, групирани в теми, описани с ежедневния език на гражданите /приложение № 1/, в това число и процедура за предоставяне на достъп до обществена информация /приложение №3/, Органиграма на РЗИ – Монтана /приложение 2/, както и Анкетна карта за оценка на административното обслужване, предоставено от РЗИ – Монтана /приложение № 4/.

Хартата на клиента се актуализира периодично, за да бъде в съответствие с настъпилите изменения в нормативната уредба, дейността на РЗИ - Монтана и за да отговаря на очакванията и потребностите на потребителите.

МИСИЯ

- Мисията на РЗИ-Монтана е да работи в полза на обществения интерес, посредством предоставяне качествени и навременни административни услуги.

ФУНДАМЕНТАЛНИ ПРИНЦИПИ

- Равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване на всички потребители без дискриминация, основана на раса, религия, социален статус, възраст, убеждения, етническа принадлежност, гражданство, произход, религия, образование, политическа принадлежност.
- Различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;
- Любезно и отзивчиво отношение;
- Координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване в РЗИ - Монтана, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
- Надеждна обратна връзка и поддържане на прозрачност и отчетност;
- Изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила и стриктно спазване на сроковете, заложиени в тях;
- Качество на предоставяните услуги.

ЦЕННОСТИ

РЗИ - Монтана се ангажира да осъществява административното обслужване при спазване на следните ценности:

- Професионализъм
- Равнопоставеност
- Честност
- Справедливост
- Качество
- Работа в екип
- Иновативност
- Ангажираност и комуникация

СТРАТЕГИЧЕСКИ ЦЕЛИ

- Улеснение на гражданите и юридическите лица при:
 - получаване на информация относно видовете административни услуги;
 - регистриране заявленията за услуги;
 - получаване на справки за текущото състояние на преписките;
 - получаване на информация за сроковете на изпълнение.
- Повишаване на качеството и ефективността на работата по административното обслужване на инспекцията.

- Елиминирани възможностите за корупция, включително чрез недопускане на пряк контакт между търсещия услугата и служителят от “бек” офиса на РЗИ - Монтана, реално работещ по административната услуга – предмет на предоставяне.

ОПЕРАТИВНИ ЦЕЛИ

- Предоставяне на навременни и качествени административни услуги.
- Облекчаване на дългите процедури.
- Намаляване размера на разходите /изразено в средства и време/, необходими за извършване на административното обслужване.
- Създаване на любезна и делова обстановка за потребителите на административни услуги, предоставяни от РЗИ - Монтана
- Осъществяване на контрол върху дейността на служителите в РЗИ - Монтана, работещи по предоставянето на административните услуги.

СТАНДАРТИ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ РЗИ-МОНТАНА

1. ОТНОШЕНИЕ КЪМ ПОТРЕБИТЕЛЯ

- Ние се задължаваме да Ви информираме за структурата, функциите и координатите на администрацията, за работното време, за предоставяните административни услуги, необходимите документи, за сроковете и таксите.
- Ние се задължаваме да имаме вежливо, любезно и отзивчиво отношение към всеки потребител на административни услуги, предоставяни от РЗИ-Монтана.
- Ние се задължаваме да се отнасяме с внимание и загриженост към Вашите потребности, свързани с предоставяните от инспекцията административни услуги, и при наличие на проблем да търсим алтернативен начин за неговото решаване.
- Ние се задължаваме да създадем организация, така че служителите в Звеното за административно обслужване да обслужват всеки потребител за не повече от двадесет минути.
- Ние се задължаваме да спазваме конфиденциалност относно всяко Ваше запитване.
- При или по повод контакта си с Вас във връзка с административното обслужване, ние се ангажираме да спазваме настоящата Харта на клиента, както и правилата на Кодекса за професионална етика.

2. РАВНОПОСТАВЕНОСТ

- Ние се задължаваме да предоставим равен достъп до услугите ни и равнопоставено отношение към всеки независимо от социално положение, образование пол, възраст, етническа принадлежност, религиозни убеждения или каквито и да е други дискриминационни ограничения;
- Ние се ангажираме да Ви информираме за всеки възможен вариант за решаване на Вашия проблем, като Ви запознаем подробно с предимствата и недостатъците на всеки вариант.

3. ПРОЗРАЧНОСТ

- Ние се задължаваме да носим отличителни знаци със снимка и имената, длъжността, администрацията и звеното, към което работим.
- Ние се ангажираме да предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация, обяснения и образци, удовлетворяващи ползвателите на административната услуга;
- Ние се задължаваме да отговаряме на всички телефонни обаждания и да се идентифицираме със собствено и фамилно име и при водене на телефонни разговори;
- Ние се задължаваме, при подаден от Вас сигнал за лошо администриране, да извършим проверка и да Ви информираме за резултатите от нея.

4. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ

- Ние се задължаваме да осигуряваме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация за услугите, които предоставяме. Ако не успеем, моля, уведомете ни и ще се опитаме да направим допълнение към първия ни отговор.
- Ние се задължаваме да Ви предоставяме информация относно предоставяните административни услуги по следния начин:
 - на място в Звеното за административно обслужване на адрес: гр. Монтана - 3400, пл. Жеравица 3, ет. 4 в работното време на администрацията на РЗИ-Монтана от 8.30 часа до 17.00 часа, без прекъсване;
 - информационните табла, поставени в сградата;
 - по телефона – в работното време на администрацията на инспекцията от 8.30 часа до 17.00 часа на телефон 096/391711, факс 096/300541 или по електронен път по смисъла на Закона за електронните съобщения на: rzi-montana@net-surf.net;
 - на интернет-страницата на РЗИ-Монтана www.rzi-montana.org;
- Ние се задължаваме да актуализираме периодично информацията във връзка с нашата дейност и предоставяните административни услуги на интернет-страницата на РЗИ-Монтана www.rzi-montana.org и на информационното табло на инспекцията.

5. ОБРАТНА ВРЪЗКА

- Ние се задължаваме да усъвършенстваме условията за подаване на Вашите предложения, мнения, сигнали, похвали и оплаквания, което може да правите като използвате поща, Кутията за сигнали и предложения, услугите на звеното за административно обслужване, нашата интернет-страница с адрес www.rzi-montana.org, Анкетната карта за проучване удовлетвореността на потребителите на административни услуги.
- Ние се задължаваме да анализираме Вашите предложения, мнения, сигнали, похвали и оплаквания и да предприемаме съответните действия, когато те са в нашите компетенции. В случай, че не са - ще препратим Вашия сигнал, оплакване или предложение до съответния компетентен орган, за което ще Ви уведомим в седемдневен срок.
- Ние се задължаваме да Ви каним да попълвате Анкетната карта, с цел проучване удовлетвореността от административното обслужване, да анализираме коректно информацията от нея и да предприемаме необходимите действия за повишаване качеството на обслужване.

6. СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ

- Ние се ангажираме да Ви предоставим цялата предварително необходима информация още при първия установен контакт с нас;
- Ние се ангажираме да осъществим исканата административна услуга в законоустановените срокове.

7. ОТГОВОРНОСТ

- Ние се ангажираме да измерваме удовлетвореността на потребителите на административни услуги от нашата дейност и да предприемем необходимите действия за повишаването ѝ;
- Ние се ангажираме да извършваме административните услуги, съобразно законите на Република България и да носим отговорност за качествено и срочно изпълнение.

ПРАВА И ВЪЗМОЖНОСТИ ЗА ПОТРЕБИТЕЛЯ

- Право на обслужване по модела „едно гише“;
- Право на точна информация;
- Право на навременни услуги, съгласно нормативно установените срокове;
- Право на учтиво обслужване;
- Право на изискване на идентификация от обслужващия служител;
- Право на конфиденциалност.

ЗАДЪЛЖЕНИЯ И ОТГОВОРНОСТИ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

В качеството Ви на потребител на административни услуги, предоставяни от РЗИ-Монтана, Ви молим:

- Да се отнасяте с уважение към служителите на инспекцията, като не допускате обиди, заплахи и други действия на саморазправа;
- Да се въздържате от търсене на преференциално отношение;
- Да съобщавате за всяка корупционна практика;
- Да представяте пълна и точна информация и съответните, изискуеми от закона или от други нормативни актове, документи;
- Да уведомявате за всяка промяна на обстоятелствата, свързана с исканата услуга;
- Да посочвате точния си адрес, телефон и електронен адрес за връзка с Вас;
- Да отправяте Вашите предложения, сигнали и възражения по законоустановения ред.

В СЛУЧАЙ, ЧЕ НЕ СТЕ ДОВОЛНИ

- Моля, информирайте ни, в случай че не сте доволни:
 - от служител на нашия екип, който предоставя невярна информация или се отнася с Вас непрофесионално;
 - от изпълнението на стандартите за обслужване;
 - от решение, което сме взели или
 - от който и да е аспект на нашата работа.
- Молбата ни е да направите това чрез:
 - подаване на писмено искане, сигнал, предложение или оплакване до директора на РЗИ-Монтана или на устно искане, отразено в Протокол, в рамките на установеното работно време, чрез Звеното за административно обслужване на инспекцията, Кутия за сигнали и предложения на РЗИ – Монтана на адрес: гр. Монтана, 3400, пл. Жеравица 3, ет. 4 или чрез лицензиран пощенски оператор на същия адрес;
 - подаване чрез интернет-страницата на РЗИ-Монтана www.rzi-montana.org или на rzi-montana@net-surf.net;
 - попълване на Анкетна карта за проучване удовлетвореността на потребителите на административни услуги /анонимно/.

- Кутията за сигнали и предложения в сградата на инспекцията, гр. Монтана, 3400, пл. Жеравица 3, ет. 4.

Подадените чрез Кутията за сигнали и предложения и/или чрез Анкетната карта молби, сигнали, предложения и оплаквания относно административното обслужване в инспекцията се обобщават и периодично се докладват на Директора, като се правят конкретни предложения за подобряване на административното обслужване и за приемането и прилагането на Вашите предложения.

- Можете да сигнализирате Омбудсмана на Република България за извършени нарушения в дейността по администриране от служителите на инспекцията.
- Всички други обжалвания или възражения във връзка с предоставяните от нас административни услуги, следва да извършите в рамките на предвидените нормативни разпоредби.
- Ние се ангажираме да отговорим на всеки подаден от Вас сигнал или възражение по повод лошо администриране в 7-дневен срок от получаването /освен в случаите, когато е необходимо извършването на проверка/.

ВАЖНО Е ДА ЗНАЕТЕ, ЧЕ:

- Анонимни сигнали и оплаквания не подлежат на разглеждане;
- В случай, че Вашите интереси попадат извън компетентността на РЗИ-Монтана, ще препратим вашия сигнал, оплакване или предложение, до съответния компетентен орган, за което ще Ви уведомим в седемдневен срок;
- РЗИ-Монтана няма право да дава отговор на запитвания, свързани с лични данни и класифицирана информация;
- Запазваме си правото да не даваме отговор на сигнали, жалби и оплаквания, които съдържат обидни изказвания, нецензурирани изрази, уронващи престижа на инспекцията и на други български институции.
- Сигнали за корупция и противодействие на корупцията можете да подавате и в Кутия за сигнали и предложения, разположена на достъпно място в сградата на РЗИ – Монтана, гр. Монтана, 3400, пл. Жеравица 3, ет. 4 както и на интернет-страницата на инспекцията www.rzi-montana.org, раздел „Антикорупция”.

Неразделна част от настоящата Харта на клиента са:

- Списък на административните услуги, предоставяни от РЗИ – Монтана – Приложение № 1;
- Органиграма на РЗИ-Монтана – Приложение № 2 ;
- Процедура за предоставяне на достъп до обществена информация на РЗИ-Монтана – Приложение № 3;
- Анкетната карта за проучване удовлетвореността на потребителите на административни услуги – Приложение № 4.

Хартата на клиента е изготвена на основание чл. 21 от Наредбата за административното обслужване.

Настоящата Харта на клиента се утвърждава от директора на РЗИ - Монтана и се изменя и допълва по реда на нейното утвърждаване.

Хартата на клиента влиза в сила от датата на утвърждаването ѝ със Заповед № **РД-01-166/01.10.2019** г.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Списък на административните услуги, предоставяни от РЗИ – Монтана

2/ Предоставяне на достъп до обществена информация;

258/ Заличаване на регистрация на обект за производство на бутилирани натурални минерални, изворни и трапезни води;

259/ Издаване на здравно заключение за съгласуване на проект на общ/подробен устройствен план;

341/ Предоставяне на специални формуляри на аптеки за поръчка на лекарствени продукти, съдържащи наркотични вещества;

466/ Издаване на удостоверение за регистрация на обект за производство на бутилирани натурални минерални, изворни и трапезни води;

477/ Издаване на заверен препис или допълнителен екземпляр от документ;

558/ Издаване на удостоверение за придобита квалификация за изпълнител на дезинфекции, дезинсекции и дератизации;

685/ Издаване на разрешение за съхранение и продажба на лекарствени продукти от лекари и лекари по дентална медицина;

881/ Изготвяне на протокол за извършена проверка във връзка с издаване на лицензия за търговия на едро или дребно и съхраняване на лекарствени продукти, съдържащи наркотични вещества;

882/ Заличаване от регистъра на обектите с обществено предназначение;

883/ Издаване на становище за класифициране на отпадъци;

961/ Издаване на становище за недостатъчност на специалисти по дадена специалност при сключване на договор с РЗОК за осъществяване на специализирана извънболнична помощ;

1088/ Заличаване от регистъра на лицата, практикуващи неконвенционални методи за благоприятно въздействие върху индивидуалното здраве;

1089/ Издаване на разрешение за пренасяне на покойници/тленни останки/урна извън страната;

1102/ Регистрация и заверка на лична здравна книжка;

1336/ Прекратяване на разрешение за съхранение и продажба на лекарствени продукти от лекари и лекари по дентална медицина;

1338/ Издаване на становище по готовността на строежите за въвеждането им в експлоатация;

1349/ Издаване на удостоверение за регистрация на дрогерия;

1350/ Изготвяне на здравна оценка на седмичните учебни разписания на ученици;

1552/ Вписване в регистъра на обектите с обществено предназначение;

1553/ Издаване на разрешение за дейности по разрушаване или отстраняване на азбест и/или азбестосъдържащи материали от сгради, конструкции, предприятия, инсталации или кораби;

1573/ Издаване на хигиенно заключение за получаване на разрешение за търговия на дребно с лекарствени продукти в аптека;

1793/ Издаване на удостоверение за регистрация на лицата, практикуващи неконвенционални методи за благоприятно въздействие върху индивидуалното здраве;

1795/ Издаване на хигиенно заключение за извършване на дейности с опасни отпадъци от хуманната медицина;

1796/ Издаване на свидетелство за имунизационно състояние;

1870/ Издаване на здравно заключение за съгласуване на инвестиционен проект;

2133/ Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3);

2134/ Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2);

2155/ Предоставяне на специални рецептурни бланки на лечебни заведения за предписване на лекарствени продукти, съдържащи наркотични вещества;

2961/ Издаване на хигиенно заключение за проектна документация;

3047/ Издаване на становище относно спазването на граничните стойности на показателите за шум.

Списък на вътрешните административните услуги, предоставяни от РЗИ – Монтана

1660/ Издаване на удостоверение за съответствие с основните изисквания, на които трябва да отговарят лечебните заведения за болнична помощ, центровете за психично здраве, центровете за кожно-венерически заболявания, комплексните онкологични центрове, домовете за медико-социални грижи, диализните центрове и тъканните банки;

2241/ Издаване на становище за унищожаване на лекарствени продукти;

3041/ Издаване на удостоверение за спазване на здравните изисквания и утвърдените медицински стандарти от лечебните заведения за извънболнична помощ и хосписите

ОРГАНИГРАМА на РЗИ – МОНТАНА





**ПРИЕМНО ВРЕМЕ НА ДИРЕКТОРА НА РЗИ – МОНТАНА
ЗА ГРАЖДАНИ**

вторник и четвъртък от 10:30 до 11:30 часа

**ПРИЕМНО ВРЕМЕ НА ГЛАВНИЯ СЕКРЕТАР НА РЗИ – МОНТАНА
ЗА ГРАЖДАНИ**

вторник и четвъртък от 10:30 до 11:30 часа

**ПРИЕМНО ВРЕМЕ НА ДИРЕКТОРИТЕ НА ДИРЕКЦИИ
ЗА ГРАЖДАНИ**

понеделник от 14:00 до 16:00 часа и петък от 10:00 до 12:00 часа

ЗВЕНО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Тел: 096/391 711

Факс: 096/300 541

Адрес: гр. Монтана, 3400, пл. “Жеравица” № 3, ет.4

e-mail: rzi-montana@net-surf.net

интернет страница: www.rzi-montana.org

Работно време:

Понеделник – петък

от 8:30 до 17:00 часа, без прекъсване

В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на гишето за административно обслужване на граждани продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

ПРОЦЕДУРА ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ДОСТЪП ДО ОБЩЕСТВЕНА ИНФОРМАЦИЯ НА РЗИ – МОНТАНА

РЗИ – Монтана като териториален орган на държавна власт е задължен субект за осигуряване на достъп до обществена информация съгласно чл. 3 от Закона за достъп до обществена информация /ЗДОИ/. Правото на гражданите на информация от държавен орган или учреждение, която представлява за тях законен интерес, е основно конституционно право, прогласено в чл. 41, ал. 2 от Конституцията на Република България. Неговото гарантиране и реално упражняване е уредено в ЗДОИ. За целта, той регламентира както задължените субекти за осигуряване на достъпа до обществена информация, така и съдържанието на решенията за отказване на такъв.

ЗДОИ урежда обществените отношения, свързани с правото на достъп до обществена информация, която по смисъла на този закон, е всяка информация, свързана с обществения живот в Република България и даваща възможност на гражданите да си съставят собствено мнение относно дейността на задължените по закона субекти. Предоставянето на достъп до информация дава авторитет на институцията, която го представя, поради което следва стриктно да бъде спазвана предвидената в закона процедура.

1. Право на достъп до обществена информация:

Право на достъп до обществена информация има всяко лице, отговарящо на условията по чл. 4 от ЗДОИ.

2. Заявление за достъп:

2.1. На видно за гражданите място на Гише за административно обслужване /ГАО/ на РЗИ – Монтана е поставен образец на заявлението;

2.2. Подаването и регистрирането на заявление за достъп се извършва в ГАО на РЗИ – Монтана.

2.3. Заявлението за достъп задължително съдържа реквизитите, изброени в чл. 25, ал. 1 от ЗДОИ.

- трите имена, съответно наименованието и седалището на заявителя;
- описание на исканата информация;
- предпочитаната форма за предоставяне на достъп до исканата информация;
- адрес за кореспонденция със заявителя.

Подаденото и регистрирано в ГАО заявление се предоставя чрез главния секретар на РЗИ - Монтана, за изпълнение на съответния директор на дирекция, в чийто ресор попада исканата информация. В случай, че заявлението не съдържа изискуемите реквизити, то се оставя без разглеждане /чл. 25, ал. 2 от ЗДОИ/. В тези случаи, РЗИ –уведомява писмено заявителя.

3. Разглеждане на заявленията:

Постъпилото заявление се разглежда във възможно най-кратък срок, но не по-късно от 14 дни след датата на регистриране /чл. 28, ал. 1 от ЗДОИ/.

4. Удължаване на срока за предоставяне на достъп:

Срокът може да бъде удължен и при следните хипотези:

4.1. При условията на чл. 29 от ЗДОИ – при необходимост от уточняване предмета на исканата обществена информация. В този случай от момента на уточняването започва да тече нов 14-дневен срок, в който информацията следва да бъде предоставена.

4.2. При условията на чл. 30 от ЗДОИ – когато поисканата в заявлението информация е в голямо количество и е необходимо допълнително време за нейната подготовка – срокът по чл. 28, ал. 1 може да бъде удължен, но с не повече от 10 дни.

4.3. При условията на чл. 31 от ЗДОИ – когато исканата обществена информация се отнася до трето лице и е необходимо неговото съгласие за предоставянето ѝ - срокът по чл. 28, ал. 1 може да бъде удължен, но с не повече от 14 дни. В този случай, най-късно в 7-дневен срок от регистриране на заявлението по чл. 24 от ЗДОИ следва да бъде поискано писменото съгласие на третото лице.

Във всички случаи заявителят се уведомява писмено за удължаването на срока и за причината, която налага това. Главният секретар на РЗИ - Монтана, в деня на получаването ѝ проверява дали е приложима някоя от разпоредбите, допускащи удължаване на срока и изготвя съответните проекти на уведомителни писма и/или на писма до трети лица за искане на тяхното съгласие по чл. 31 от ЗДОИ.

5. Препращане на заявлението:

Когато РЗИ - Монтана не разполага с исканата информация, но съществуват данни за нейното местонахождение, в 14-дневен срок от получаване на заявлението, главният секретар:

5.1. препраща преписката на съответния орган;

5.2. изготвя уведомление до заявителя, в което задължително посочва наименованието и адреса на съответния орган или юридическо лице, на който заявлението е препратено.

6. Липса на исканата информация:

Когато след след направен анализ се установи, че инспекцията не разполага с исканата информация и няма данни за нейното местонахождение, РЗИ-Монтана уведомява за това заявителя в 14-дневен срок от регистриране на заявлението.

7. Форми за предоставяне на достъп до обществена информация:

РЗИ – Монтана предоставя достъп до обществена информация в следните форми:

7.1. преглед на информацията - оригинал или копие или чрез публичен общодостъпен регистър;

7.2. устна справка;

7.3. копия на материален носител;

7.4. копия, предоставени по електронен път, или интернет адрес, където се съхраняват или са публикувани данните.

Информацията се предоставя в исканата от заявителя форма, освен в случаите по чл. 27 от ЗДОИ.

8. Решение за предоставяне на достъп или отказ за предоставяне на достъп до обществена информация

След като е изяснено каква информация се иска, къде се намира тя, може ли да бъде предоставена, в какъв обем и в каква форма, се издава Решение по утвърден образец.

8.1. При предоставяне на достъп до обществена информация:

8.1.1. Решението задължително съдържа реквизитите по чл. 34, ал. 1, във връзка с чл. 59, ал. 2 от Административнопроцесуалния кодекс.

За дейностите по събиране на информацията, уведомяване на заявителя и предоставяне на информацията е отговорен главен секретар на РЗИ – Монтана.

8.1.2. Решението за предоставяне на достъп до исканата обществена информация се връчва на заявителя срещу подпис или се изпраща по пощата с обратна разписка или се изпраща по електронен път, когато заявителят е поискал информацията да му бъде предоставена по електронен път и е посочил адрес на електронна поща.

8.1.3. Решението задължително съдържа информация за:

- степен на осигурения достъп до обществена информация;
- срок, в който се предоставя достъпът - не по-кратък от 30 дни от датата на получаване на решението;
- информация за дължимата сума и указания за начина, по който следва да се заплатят разходите;
- указания за формата и начина по който може да бъде предоставена информацията – на точно определено място в сградата на РЗИ – Монтана с подписването на протокол по чл. 35, ал. 2 от ЗДОИ;
- срок, в който се обжалва решението – 14-дневен от момента на получаването му;
- орган, пред който се обжалва решението – Административен съд, гр. Монтана;
- предупреждение за разпоредбата на чл. 36 от ЗДОИ /отказ от предоставен достъп/;
- информация за контакт – телефон, факс, електронен адрес, Интернет сайт.

Достъпът до обществена информация се предоставя след заплащане на определените разходи и представяне на платежен документ.

8.1.4. Когато заявителят е поискал достъпът до информация да му бъде предоставен по електронен път и е посочил адрес на електронна поща за получаването, РЗИ – Монтана изпраща на посочения адрес на електронна поща решението за предоставянето на достъп заедно с копие от информацията или интернет адреса, на който се съдържат данните. В тези случаи не се съставя протоколът по чл. 35, ал. 2 и не се заплащат разходи по предоставянето.

8.2. При отказ за предоставяне на достъп до обществена информация:

8.2.1. Основанията за отказ са изрично изброени в чл. 37 от ЗДОИ, като конкретното основание задължително се посочва в решението за отказ /подробни мотиви и цитиране на конкретна законова разпоредба/. При наличие на основание или при съмнение за наличие на основание за отказ за предоставяне на информация по реда на Раздел III на Глава трета от ЗДОИ, включително и при частичен достъп до информация, най-късно в петдневен срок от постъпване на конкретното заявление, то се препраща придружено със становище в дирекция АПФСО за становище от юристконсулта на РЗИ - Монтана.

8.3. При предоставяне на частичен достъп до информация:

8.3.1. Решението за предоставяне на частичен достъп до информация съдържа съответно реквизитите и на решение за предоставяне, и на решение за отказ за предоставяне на информация;

8.3.2. Частичният достъп може да бъде под формата на:

- Предоставяне на информация по част от исканията в заявлението;
- Предоставяне на целия носител на информация със заличени полета, съдържащи информация, достъпът до която е ограничен.

9. Допустими ограничения на правото на достъп до обществена информация:

9.1. В параметрите, очертани с разпоредбата на чл. 7, ал. 1 от ЗДОИ в случаите, в които предмет на писменото заявление или устното запитване по чл. 24, ал. 1 от ЗДОИ е класифицирана информация, представляваща държавна или друга защитена тайна, когато това е предвидено в закон. Разпоредбата на чл. 7 от ЗДОИ се прилага след становище на служителя по сигурността на информацията.

9.2. По отношение на достъпа до служебна обществена информация, ограничения са възможни в следните хипотези:

9.2.1. Информацията е свързана с оперативната подготовка на актовете на органите и няма самостоятелно значение /мнения и препоръки, изготвени от или за органа, становища и консултации/;

9.2.2. Информацията съдържа мнения и позиции във връзка с настоящи или предстоящи преговори, водени от органа или от негово име, както и сведения, свързани с тях, и е подготвена от администрациите на съответните органи;

Ограничението по т. 9.2.1 и т. 9.2.2 не може да се прилага след изтичане на 2 години от създаването на такава информация. Достъпът до служебна обществена информация не може да се ограничава при наличие на надделяващ обществен интерес.

9.3. Достъпът засяга интересите на трето лице и то изрично е отказало предоставяне на исканата обществена информация, освен в случаите на надделяващ обществен интерес;

9.4. Исканата обществена информация е предоставена на заявителя през предходните 6 месеца.

В случаите по т. 9 се предоставя частичен достъп само до онази част от информацията, достъпът до която не е ограничен.

10. Извън приложното поле на ЗДОИ остава информацията, която:

- се предоставя във връзка с административното обслужване на гражданите и юридическите лица;
- се съхранява в Държавния архивен фонд на Република България.

11. Нормативите за разходите по предоставяне на обществена информация са определени със заповед № ЗМФ-1472/29.11.2011 г. на Министъра на финансите, обнародвана в ДВ. бр. 98/2011 г.

12. Обжалване:

Във всички случаи, по всяко постъпило заявление за достъп до обществена информация следва да има конкретно решение. Решенията за предоставяне на достъп до обществена информация или за отказ за предоставяне на достъп до обществена информация се обжалват пред Административен съд – град Монтана по реда на Административнопроцесуалния кодекс.



ДО
ДИРЕКТОРА НА РЗИ-МОНТАНА

Уник. Идентиф. 2

ЗАЯВЛЕНИЕ
за достъп до обществена информация

ОТ.....

/ трите Ви имена или наименованието на ЮЛ, от името на което се подава заявлението /

адрес за контакти: гр. / селообщ./област

п.к..... улица/ж.к....., № / блок, вх., ет., ап.

.....
/ телефонен номер или електронен адрес за връзка – по желание /

Уважаеми господин Директор,

На основание Закона за достъп до обществена информация, моля, да ми бъде предоставена наличната в РЗИ-Монтана информация относно

.....
.....
.....

Исканата информация желая да получа в следната форма:

- Преглед на информацията – оригинал или копие;
- Устна справка;
- Копия на материален носител /книжен, CD, DVD, видеокасета, аудиокасета, дискета/;
- Копия предоставени по електронен път или интернет адрес.

Дата:

Подпис:

Предоставените от Вас лични данни са защитени, съгласно Закона за защита на личните данни и нормативните актове, регламентиращи защитата на информация и се обработват само във връзка с осъществяването на установените със закон функции на РЗИ - Монтана.



**МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО
РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ-МОНТАНА**

г. Монтана, 3400, пл. Жеравица № 3, тел.: 096 39 17 11, факс: 096 300 541
rzi-montana@net-surf.net; www.rzi-montana.org



РЕШЕНИЕ

за предоставяне / отказ на достъп

.....

на длъжност :

.....

по заявление по ЗДОИ с вх.

Исканата обществена информация:

- може да бъде предоставена;
- е класифицирана, представлява държавна тайна;
- е класифицирана, представлява служебна тайна;
- засяга граждани или юридически лица и те не са съгласни тя да бъде предоставена;
- е поискана преди по-малко от 6 месеца и тя е била предоставена;
- е свързана с оперативна подготовка на актове на органите и няма самостоятелно значение (мнения, препоръки, становища, консултации) – чл. 13, ал. 2 от ЗДОИ.

1. До каква част от исканата информация се предоставя достъп:

2. В какъв период от време се предоставя достъп до информацията – срокът, за който се предоставя достъп не може да бъде по-кратък от 30 дни:
.....

3. Къде се предоставя достъп до информацията:
.....

4. Формата, в която се предоставя достъп:
.....

5. Каква сума трябва да се заплати и банкова сметка, по която трябва да постъпи сумата:
.....

6. Срок, в който се обжалва решението:
.....

7. Орган, пред който се обжалва решението

8. Фактически и правни основания, поради които се отказва предоставянето на достъп:

На основание

.....

/коя точно разпоредба от кой закон дава основание да се вземе решение за отказ/

Дата:

Подпис:

...

Решението е връчено на

от

(име на служителя на РЗИ - Монтана)

Дата:.....

- Лично
- По пощата с обратна разписка
- На електронен адрес:.....

ПРИМЕРНА ЖАЛБА

/срещу отказ от предоставяне на информация по Закона за достъп до обществената информация/

ЧРЕЗ

/ПЪЛНО НАИМЕНОВАНИЕ НА ОРГАНА,
КОЙТО ВИ Е ОТКАЗАЛ ИНФОРМАЦИЯ/

ДО

/СЪОТВЕТНИЯ СЪД, ДО КОЙТО ОТПРАВЯТЕ
ЖАЛБАТА/

Ж А Л Б А

От

.....
/трите Ви имена, ЕГН, адрес/

СРЕЩУ:

отказ за предоставяне на информация от страна на
...../пълното наименование на органа,
който Ви е отказал информация/

НА ОСНОВАНИЕ: Чл. 40, ал.1 от Закона за
достъп до обществена информация/

Уважаеми Господа/Госпожи Съдии,

На основание чл. 40, ал.1 от Закона за достъп до обществена информация обжалвам пред Вас в срок решение за отказ на /пълното наименование на органа, който Ви е отказал информация/ да ми предостави достъп до поискана от мен информация.

/Следва да изложите кратко и ясно фактите, свързани с подаването на вашето заявление. Трябва да посочите:

1. На /дата/ подадох до /наименование на органа/ заявление за достъп до информация с входящ номер

2. С него поисках информация за
/кратко описание на поисканата информация/ във формата на /посочете поисканата от Вас в заявлението форма на достъп – например: копия на хартиен носител/.

3. Ответникът притежава поисканата информация.

4. На /дата/ получих от ответника писмо /или решение/ № /изходящ номер на писмото/, с което ми бе отказан поисканият достъп.

5. Според него /посочвате накратко мотивите на отказа – можете да цитирате от писмото или решението/. Ако отказът е бил мълчалив, посочете дата на която е изтекъл срокът за отговор и уточнете, че не сте получили отговор.

6. Отказът на ответникът е незаконосъобразен.

7. Въз основа на гореизложеното, моля, уважаемият Съд да отмени отказа на /наименование на органа, който Ви е отказал достъп до информация/ и да реши делото по същество, да признае правото ми на достъп до поисканата информация и да осъди ответника да ми я предостави в поисканата форма на достъп.

Приложения: /прилагат се към жалбата/

1. 2 /два/ броя копия по подаденото заявление.
2. 2 /два/ броя копия от писмо №/номер/ , с което е отказан достъп.
3. препис от жалбата за ответника.
4. копие от квитанция за внесена държавна такса.

.....
/място на подаване на жалбата/

.....
/дата/

С уважение:
/подпис на жалбоподателя/



МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО
РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ-МОНТАНА
гр. Монтана, 3400, пл. Жеравица № 3, тел.: 096 39 17 11, факс: 096 300 541
rzi-montana@net-surf.net; www.rzi-montana.org



ПРОТОКОЛ
за предоставяне на достъп до обществена информация

Днес....., в сградата на РЗИ-Монтана, стая №.....в изпълнение на
Решение №..... от г. за предоставяне на достъп до
обществена информация,

пред.....
(Трите имена и длъжността на длъжностното лице, предоставящо достъп)

се яви.....
(Трите имена, за представителите на ЮЛ се указва в какво качество представляват ЮЛ)

На заявителят беше предоставена информация
относно:.....
.....
.....
.....
.....
.....

Информацията е предоставена под формата
на.....
(хартиен носител-оригинал копие, магнитен носител, устна справка)

Информацията е актуална към дата.....
.....
.....

На заявителя бяха предоставени следните
документи.....
.....
.....
.....
.....

ЗАЯВИТЕЛ:.....

(подпис)

ПРЕДОСТАВИЛ:.....

(подпис)



Анкетна карта за проучване удовлетвореността на потребителите на административни услуги

Моля, отбележете желаните отговор с "X"

Част I.

1. Досега използвали ли сте услугите на администрацията на Регионална здравна инспекция Монтана?

ДА	НЕ
----	----

2. Лесно ли се намира информация за административните услуги, които предлага Регионална здравна инспекция - Монтана?

ДА, ВЕДНАГА	ДА, НО ПЪРВО ТРЯБВАШЕ ДА ПОПИТАМ	НЕ, ОТНЕ МИ ДОСТА ВРЕМЕ	НЕ, ОКАЗА СЕ ПО - ТРУДНО ОТКОЛКОТО
----------------	-------------------------------------	----------------------------	---------------------------------------

3. Информацията на таблото на 4 етаж в Регионална здравна инспекция - Монтана е:

3.1. Достъпна

ДА	НЕ	НЕ МОГА ДА
----	----	------------

3.2. Изчерпателна

ДА	НЕ	НЕ МОГА ДА
----	----	------------

3.3. Разбираема

ДА	НЕ	НЕ МОГА ДА
----	----	------------

4. Успяхте ли да получите необходимата информация?

ДА	НЕ
----	----

5. Имахте ли нужда от допълнителна информация, за да подготвите запитването си?

ДА	НЕ
----	----

6. Каква допълнителна информация бихте желали да се поставя на таблото?

.....

.....

.....

.....

7. Информацията, която получихте от служителите на гишето за административно обслужване на Регионална здравна инспекция - Монтана е:

7.1. Ясна / лесно разбираема

ДА	НЕ	НЕ МОГА ДА
----	----	------------

7.2. Изчерпателна

ДА	НЕ	НЕ МОГА ДА
----	----	------------

7.3. Точна

ДА	НЕ	НЕ МОГА ДА
----	----	------------

8. Ако въпросът не е бил от компетенциите на служителите на гишето за административно обслужване, бяхте ли насочени към съответния експерт в Регионална здравна инспекция - Монтана или компетентната институция?

ДА	НЕ
----	----

9. За колко време бяхте обслужен/а/?

5 мин.	15	30	повече
--------	----	----	--------

10. Отношението на служителите беше ли любезно и отзивчиво?

ДА	НЕ
----	----

11. Служителят на гишето за административно обслужване даде ли Ви информация за срока за предоставяне на услугата?

ДА	НЕ
----	----

12. Служителят даде ли Ви информация за възможните начини за заплащане на услугата?

ДА	НЕ
----	----

13. Служителите на гишето за административно обслужване говореше ли по странични теми със свои колеги или по телефона, когато Ви обслужваше?

ДА	НЕ
----	----

14. Успяхте ли да получите необходимата услуга?

ДА	НЕ
----	----

15. Спазват ли се законовите срокове за извършване на административната услуга?

ДА	НЕ	НЕ МОГА ДА ПРЕЦЕНЯ
----	----	--------------------

16. Колко пъти Ви се наложи да идвате, за да свършите работата си?

САМО ВЕДНЪЖ	ДВА, ТРИ ПЪТИ	НЯКОЛКО ПЪТИ	ВСЕ ОЩЕ НЕ СЪМ ПРИКЛЮЧИЛ/А
-------------	---------------	--------------	----------------------------

17. Наложил ли Ви се да предоставяте допълнителни документи или данни, за да бъде решен Вашият въпрос?

ДА	НЕ	ВСЕ ОЩЕ НЕ ЗНАЯ
----	----	-----------------

18. Как оценявате качеството на обслужване от служителите на гишето за административно обслужване?

ОТЛИЧНО	ДОБРО	ЛОШО	НЕ МОГА ДА ПРЕЦЕНЯ
---------	-------	------	--------------------

19. Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене? /моля, отбележете само един отговор/

ДОСТЪПЪТ ДО ИНФОРМАЦИЯ	КОЛИЧЕСТВОТО НА ПРЕДОСТАВЯНАТА ИНФОРМАЦИЯ	КАЧЕСТВОТО НА ПРЕДОСТАВЯНАТА ИНФОРМАЦИЯ
ОТНОШЕНИЕТО НА СЛУЖИТЕЛИТЕ КЪМ ВАС	ОБСТАНОВКАТА, ВКОЯТО СЕ ПРЕДОСТАВЯТ УСЛУГИТЕ	ДРУГО. МОЛЯ, ПОСОЧЕТЕ

.....
.....
.....
.....

20. Като цяло бяхте ли доволен от достъпа до услугата и звеното за административно обслужване?

- МНОГО НЕДОВОЛЕН
- НЕДОВОЛЕН
- СРЕДНО
- ДОВОЛЕН
- МНОГО ДОВОЛЕН
-

21. Предложиха ли Ви да ускорите по незаконен начин изпълнението на административната процедура?

ДА	НЕ	НЕ МОГА ДА
----	----	------------

22. Как, според Вас, биха реагирали служителите, ако им предложите пари, за да решат Вашия проблем?

ПРЕДПОЛАГАМ, ЧЕ БИХА МЕ ИЗГОНИЛИ ИЛИ БИХА НАПРАВИЛИ СКАНДАЛ	ПРЕДПОЛАГАМ, ЧЕ БИХА ОТКАЗАЛИ КАТЕГОРИЧНО	НЕ ЗНАЯ КАК БИХА РЕАГИРАЛИ
МИСЛЯ, ЧЕ БИХА СЕ ЗАИНТЕРЕСУВАЛИ ОТ СУМАТА	СМЯТАМ, ЧЕ БИХА ПРИЕЛИ	

23. Потърсихте ли предварително извънслужебна връзка със служител, който да Ви помогне за по-бързото решаване на Вашия въпрос?

ДА	НЕ
----	----

24. Смятате ли, че служителите в администрацията на Регионална здравна инспекция - Монтана са достатъчно добре подготвени специалисти?

ДА	НЕ
----	----

Част II.

За по-голяма яснота в тълкуването на отговорите събирате информация за Вас, която ще ни помогне да планираме и подобрим качеството на предоставяните Ви услуги. Бихме се радвали, ако отговорите и на въпросите по – долу:

1. Пол

ЖЕНСКИ

МЪЖКИ

2. Възраст

18-14 г.

25-34 г.

35-49 г.

50-64 г.

над 65 г.

3. Работите ли в момента?

ДА

НЕ

4. Ако не работите, то Вие сте:

ПЕНСИОНЕР

УЧАЩ

НА СОЦИАЛНИ ПОМОЩИ

ДРУГО. МОЛЯ, ПОСОЧЕТЕ

5. До какво от долупосочените имате достъп? Отбележете всички, които се отнасят за Вас.

КОМПЮТЪР

ИНТЕРНЕТ

ФАКС

ЕЛЕКТРОННА ПОЩА

6. Какво образование имате към момента?

НЕЗАВЪРШЕНО СРЕДНО
УЧИЛИЩЕ

ЗАВЪРШЕНО СРЕДНО УЧИЛИЩЕ

НЕЗАВЪРШЕНО НАД СРЕДНОТО
ОБРАЗОВАНИЕ

ЗАВЪРШЕН КОЛЕЖ/УНИВЕРСИТЕТ

ДИПЛОМИРАН ВИСШИСТ/СПЕЦИАЛИСТ

7. Откога живеете в България?

ЦЯЛ ЖИВОТ

ОТ 10 И ПОВЕЧЕ ГОДИНИ

ПОД 10 ГОДИНИ

АНКЕТАТА Е АНОНИМНА

Информацията от анкетните карти ще бъде използвана само и изключително от служителите на Регионална здравна инспекция - Монтана с цел подобряване на административното обслужване на физическите и юридическите лица.

Благодарим Ви, че попълнихте анкетната карта!



Заповед № ЗМФ-1472/29.11.2011 г.

**МИНИСТЕРСТВО НА ФИНАНСИТЕ
ЗАПОВЕД № ЗМФ-1472 от 29 ноември 2011 г.**

На основание чл. 115 от Конституцията на Република България и чл. 20, ал. 2 от Закона за достъп до обществена информация нареждам:

I. Определям следните нормативи за разходите при предоставяне на обществена информация по Закона за достъп до обществена информация според вида на носителя:

1. дискета – 1 брой – 0,50 лв.;
2. CD – 1 брой – 0,50 лв.;
3. DVD – 1 брой – 0,60 лв.;
4. разпечатване – 1 стр. (A4) – 0,12 лв.;
5. ксерокопие – 1 стр. (A4) – 0,09 лв.;
6. факс – 1 стр. (A4) – 0,60 лв.;
7. видеокасета – 1 брой – 3,25 лв.;
8. аудиокасета – 1 брой – 1,15 лв.;
9. писмена справка – 1 стр. (A4) – 1,59 лв.

II. Стойностите по т. I не включват ДДС.

III. Отменям Заповед № 10 на министъра на финансите от 10.01.2001 г. (ДВ, бр. 7 от 2001 г.).

IV. Заповедта влиза в сила от 1 януари 2012 г.

Министър: **С. Дянков**