РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ-ГР. ЯМБОЛ	ВЕРСИЯ	4
	ВИД НА ДОКУМЕНТА	ОРИГИНАЛ
ПРОЦЕДУРА ОП- 27-2015	СТРАНИЦИ	7
ЗА ПОДАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И РЕШАВАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, СИГНАЛИ И ЖАЛБИ	Дата на влизане в сила	08.08.2017 г.

УТВЪРЖДАВАМ:
Д-Р ЛИЛЯНА ГЕНЧЕВА
ДИРЕКТОР НА РЗИ-ЯМБОЛ
Заповед № РД-09-1786/08.08.2017 г.

ПРОЦЕДУРА
ЗА ПОДАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И РЕШАВАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, СИГНАЛИ И ЖАЛБИ В РЗИ-Ямбол.

I. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Чл.1. (1) С тези правила се определят реда на регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващите в РЗИ-Ямбол, предложения, сигнали и жалби от граждани и организации.
(2) Правилата не се прилагат за предложенията, сигналите и жалбите, за чието разглеждане и решаване в закон е предвиден друг ред, както и по за получени сигнали за корупция срещу служители на РЗИ-Ямбол. Спрямо последните са в сила утвърдените Вътрешни правила за приемане, регистриране и разглеждане на сигнали за корупция срещу служители на РЗИ-Ямбол.
(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 и жалби могат да се подават срещу действия или бездействия на граждани или организации, нарушаващи установените здравни изисквания.
(5) Сигнали се подават за незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на административни звена и длъжностни лица в РЗИ-Ямбол, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

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 деловодството за административно обслужване на РЗИ-Ямбол от служител от дирекция АПФСО. Той ги завежда с входящ номер в деловодната програма на инспекцията, с отбелязване датата на тяхното постъпване, с което се образува служебна преписка.

(2) В случай, че подателят на предложението, жалбата или сигнала е подаден на място в РЗИ или по електронната поща и е поискан входящ номер от деловодството, същият се предоставя на подателя.

(3) Гражданите и организациите могат да правят предложения и в поставената за целта кутия в административната сграда на инспекцията.

(4) 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.

(5) 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.

Чл. 7. (1) Пощенската кутии за писмени сигнали се отваря и преглежда от постоянна комисия в състав, определен със заповед на директора на инспекцията.

(2) Комисията по ал. 1 проверява кутията по ал. 1 за сигнали ежеседмично, за което съставя протокол – приложение номер 2, 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. 6 ал. 1.

Чл. 8. 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. 9. (1) Не се образува производство по анонимни предложения, сигнали или жалби, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

(2) Изключение за приемането на анонимни сигнали се прави само в случаи, че се подава сигнал за нарушаване на забраната за тютюнопушене в обществени места, липса на филтър в детските заведения и въшливост в училища и детски заведения.

III. РЕД ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПРЕПИСКИТЕ

Чл. 10. (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. 11. При особена правна сложност на случая, директорът на инспекцията със заповед назначава комисия, в състава на която се включва и лице с юридическо образование.

Чл. 12. 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. 13. 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. 14. Решението по предложение, сигнал или жалба се взема, след като се изясни случаят и се обсъдят обясненията и възраженията на заинтересованите лица.

Чл. 15. 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. 16. (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.

Чл. 17. Когато исканията са незаконосъобразни или неоснователни, или не могат да бъдат удовлетворени по обективни причини, се посочват мотивите за това.

Чл. 18. Решението по сигнала или жалбата се взема най-късно в двумесечен срок от постъпването им.

Чл. 19. 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. 20. (1) Решението по сигнала или жалбата е писмено, мотивира се и се съобщава на подателя в седем- дневен срок, от установяването 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. 21. Решенията, постановени по предложение, сигнал или жалба не подлежат на обжалване.

Чл. 22. (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. 23. (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 гишето за административно обслужване на инспекцията за съхранение екземпляр трябва да съдържа длъжността, името и подписа на изготвилия го служител, на ръководителя на съответното административно звено – за парафирал и датата на изготвяне.

V. ПРИКЛЮЧВАНЕ НА ПРОИЗВОДСТВОТО

Чл. 24. Производството по предложенията, сигналите и жалбите приключва с изпълнение на решението.
Чл. 25. Служебните преписки по приключили производства се архивират и съхраняват в сроковете по чл. 10, ал. 4 от Закона за държавния архивен фонд от служител в дирекцията, към която е насочен сигнала или жалбата.

ДОПЪЛНИТЕЛНА РАЗПОРЕДБА

§ 1. „Сигнали" по смисъла на тези правила са и публикациите в средствата за масова информация.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ:

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

§ 3. Настоящите правила са разработени във връзка с изпълнение на изискванията на Наредба за административното обслужване.

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

§ 5. Доколкото в тези правила 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-Ямбол.

§ 6. Указания по прилагане на процедурата дава главният секретар.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Правилата се утвърждават на основание на чл. 43 от Устройствения правилник на Регионалните здравни инспекции.

§ 2. Контролът по спазване на правилата се осъществява от главния секретар на РЗИ-Ямбол.

§ 3. Настоящите правила се изменят и допълват при промяна в нормативната уредба по реда на тяхното утвърждаване от директора на РЗИ – Ямбол.

Приложение № 1 към чл. 6, ал. 4

РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на здравеопазването
Регионална здравна инспекция - Ямбол

Вх.№ .....

ПРОТОКОЛ
за регистриране на устни или по телефона подадени предложения, сигнали и жалби

От .....
/трите имена на подателя/служителя в случай на анонимен сигнал/

Адрес: .....

Тел. за връзка..... e-mail:.....

На основание чл. 29, ал. 5 АПК състави този протокол в уверение на това, че

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

Дата на приемане: ..... Час на приемане:.....

ПРИЕЛ:
Длъжност: ..... Име, фамилия: .....

Подпис: .....

Приложение № 2 към чл. 7, ал. 2

РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на здравеопазването
Регионална здравна инспекция - Ямбол

Вх.№ .....

П Р О Т О К О Л

за отваряне на кутията за писмени предложения и сигнали,
и администриране на получените сигнали

Днес,.....г. комисия в състав:
1.....
2.....
3..... отвори пощенската кутия за писмени сигнали.
В кутията за периода .....са получени сигнали както следва:
1. Име на лицето, подало сигнала - .....
2. Кратко съдържание - .....
.....
.....
3. Вх. № от регистъра - .....
Посочените по-горе сигнали са заведени във входящия регистъра на РЗИ-Ямбол в присъствие на членовете на комисията назначена със Заповед № РД-..... г. на директора на РЗИ-Ямбол
Комисия: 1..... .....
2..... .....
3..... ....
Получил .....бр. сигнали за придвижване по изискванията на Инструкцията за документооборота, деловодната и архивната дейност на РЗИ-Ямбол – служител от звеното за административно обслужване: .....

подпис: .....

Дата .....