Утвърждавам, /п/

Д-р Илияна Лозанова
Главен секретар на РЗИ - Шумен
Дата: 05.06.2023 г.

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РЗИ - ШУМЕН

Раздел III

Организация на дейността по постъпилите в РЗИ - Шумен жалби, сигнали и предложения

Чл. 50. (1) С този раздел се определят реда на регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващите в РЗИ - Шумен, наричана инспекцията, предложения, сигнали и жалби от граждани и организации.

(2) Предложения могат да се правят за усъвършенстване на организацията и дейността на РЗИ - Шумен или за решаване на други въпроси в рамките на компетентността на същата.

(3) Сигнали могат да се подават за злоупотреби с власт и корупция или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на служителите на инспекцията, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

(4) Жалби могат да се подават срещу действия или бездействия на граждани или организации, нарушаващи установените здравни изисквания.

Чл. 51. (1) Предложенията и сигналите могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител по телефона на инспекцията 054/800203, факса на инспекцията 054/800727, по електронен път по смисъла на Закона за електронните съобщения на rzi-shumen@mh.government.bg; office@rzi-shumen.egov.bg; чрез лицензиран пощенски оператор, чрез поставена пощенска кутия, чрез on-line форма на интернет страницата в рубрика „Сигнали за нарушения".

(2) Писмените предложения, сигнали и жалби трябва да съдържат:

1. Трите имена на подателя;

2. Адрес за кореспонденция;

3. Електронна поща (ако има);

4. Телефон за контакт;

5. Институции, до които вече е подаден сигнала.

(3) Подадените предложения, сигнали и жалби се регистрират в Центъра за административно обслужване във внедрена автоматизирана информационна система (АИС) Eventis R7 посредством регистрационни индекси, утвърдени със заповед на министъра на здравеопазването, по реда на Вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в РЗИ – Шумен.

(4) За подадените устно или по телефон предложения, сигнали и жалби се съставя **Протокол** (приложение 3) от длъжностното лице, което ги е приело и се постъпва по реда на ал. 3.

(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.

(6) Протокол с реквизитите по ал. 5 се попълва и при подаден сигнал, предложения и жалби по електронната поща на инспекцията и административните звена (приложение 4). Протоколът се комплектова с екземпляр от сигнала по електронна поща.

(7) Сигнали, съдържащ твърдения за корупция, корупционна практика и/или конфликт на интереси се завеждат със съответния регистрационен индекс в АИС и се процедира по реда на Антикорупционните правила и процедури и Правилата за защита на лицата, подали сигнали за корупция, корупционна практика и/или конфликт на интереси.

(8) Не се разглеждат анонимни жалби, предложения и сигнали, както и сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от 2 години освен ако не е разпоредено друго.

(9) Директорът на инспекцията може да остави без отговор и да насочи с резолюция „Към архив"/„Към дело" получени жалби и предложения, които не изискват отговор или последващи действия от страна на РЗИ – Шумен.

(10) Заявления/искания, жалби, сигнали и предложения, съдържащи нецензурни изрази и немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на директора, администрацията на РЗИ - Шумен или други институции не се регистрират в деловодната система и не подлежат на последващо действие.

(11) Предложения и сигнали, подадени до РЗИ - Шумен, които не са от нейната компетентност, се препращат в 7 (седем) дневен срок от постъпването им до компетентния орган, освен ако има данни, че въпросът е отнесен и до него. За препращането на предложения или сигнали се уведомяват подателите им.

Чл. 52. (1) Директорът на РЗИ - Шумен или главният секретар на инспекцията насочва служебните преписки с резолюция до съответните ръководители на административните звена чрез АИС. Резолюцията съдържа указания, срок за изпълнение.

(2) 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.

(3) Регистрирането, движението и документооборота по сигнали, съдържащи твърдения за корупция, корупционни практики и/или конфликт на интереси се уреждат по реда, определен с Антикорупционните правила и процедури и Вътрешните правила за защита на лицата, подали сигнали за корупция, корупционни практики и/или конфликт на интереси в РЗИ - Шумен.

(4) При особена правна сложност на случая, Директорът на РЗИ - Шумен със Заповед назначава комисия, в състава на която се включва и юрисконсулт.

(5) Когато предложението, сигналът или жалбата не са уважени, се съобщават съображенията за това.

(6) Предложения, сигнали и жалби, подадени по вече решен въпрос, не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.

(7) Предложенията, сигналите и жалбите, които не се разглеждат, се връщат на подателя, като се съобщава основанието за това**.**

Чл. 53. (1) Особени правила за разглеждане на сигнали и жалби, подадени на основание чл. 93, ал. 1 от Закона за здравето, свързани с нарушаване правата на пациентите или при спорове, свързани с медицинското обслужване:

(2) Жалбата се насочва с резолюция до директора на дирекция „Медицински дейности", който организира своевременно извършването на проверка по жалбата или сигнала.

(3) Проверката се извършва в 7 – дневен срок от постъпването на жалбата или сигнала.

(4) При установяване на нарушения, свързани с изпълнението на медицинските стандарти и/или правата на пациентите, се уведомява Изпълнителна агенция „Медицински надзор".

(5) При установяване на нарушения, наказуеми по реда на Закона за съсловните организации на лекарите и лекарите по дентална медицина и Закона за здравното осигуряване, регионалната здравна инспекция уведомява и изпраща жалбата на районните колегии на Българския лекарски съюз и Българския зъболекарски съюз и на районната здравноосигурителна каса;

(6) В тридневен срок от приключване на проверката регионалната здравна инспекция уведомява пациента за резултатите от проверката и за предприетите действия.

(7) Главният юрисконсулт взема участие в изготвянето на отговора до жалбоподателя.

Чл. 54. **(1)** Решението по предложение се взема най-късно в двумесечен срок от постъпването му и се съобщава на подателя в 7-дневен срок.

(2) Когато е необходимо по-продължително проучване, срокът за вземане на решението може да бъде продължен от директора на РЗИ - Шумен до 6 месеца, за което се съобщава на подателя.

Чл. 55. (1) Решението по сигнала се взема най-късно в двумесечен срок от постъпването му.

(2) Когато особено важни причини налагат, срокът може да бъде продължен от директора на РЗИ - Шумен, но с не повече от един месец, за което се уведомява подателят.

Чл. 56. Когато исканията са незаконосъобразни или неоснователни, или не могат да бъдат удовлетворени по обективни причини, се посочват мотивите за това.

Чл. 57. (1) Решението по сигнала или жалбата е писмено, мотивира се и се съобщава на подателя в 7-дневен срок от постановяването му.

(2) Когато с решението се засягат права или законни интереси на други лица, то се съобщава и на тях.

(3) Когато сигналът до РЗИ - Шумен е препратен от народен представител, общински съветник, държавен орган, орган на местното самоуправление или средство за масова информация, за решението се уведомяват и те.

(4) При данни за извършено престъпление се уведомява незабавно съответният прокурор.

Чл. 58. **(1)** Решението се изготвя в толкова екземпляра, колкото са заинтересованите страни и един екземпляр, който остава в архива на съответната дирекция.

(2) Всички екземпляри на решението се извеждат в АИС на инспекцията под един номер, съответстващ на този, под който е регистрирано предложението, сигналът или жалбата.

(3) Оставащият в дирекцията за съхранение екземпляр трябва да съдържа длъжността, името и подписа на изготвилия го служител, на ръководителя на съответното административно звено – за съгласувал и датата на изготвяне.

Чл. 59. (1) Производството по предложенията, сигналите и жалбите приключва с изпълнението на решението.

(2) Служебните преписки по приключили производства се архивират и съхраняват в сроковете по утвърдената Номенклатура на делата в РЗИ - Шумен .

(3) Главен специалист в дирекция АПФСО с функции по деловодство и архив води и поддържа регистър за получените и разследвани сигнали в РЗИ – Шумен, който съдържа:

1. Данни за лицето, подало сигнала;

2. Кратко описание на твърдението;

3. Място на извършване на нарушението;

4. Данни за извършената проверка;

5. Лица извършили проверката;

6. Резултат от проверката.

Чл. 60. Причините за подадени сигнали и жалби във връзка с административното обслужване се анализират от главния секретар, който предлага превантивни действия за предотвратяване на бъдещи несъответствия.