



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО
РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ ТЪРГОВИЩЕ

Заличено във връзка с чл.4

т.3 от Регламент /ЕС/ № 679/16

УТВЪРЖДАВАМ,
Д-Р ИВАН ДИМИТРОВ
ДИРЕКТОР НА РЗИ - ТЪРГОВИЩЕ
31.03.2022 г.

ИНСТРУКЦИЯ

за

реда на регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващите
предложения, сигнали и жалби от граждани и организации в
РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ-ТЪРГОВИЩЕ

<i>Организация</i>	Регионална здравна инспекция - Търговище
<i>Заповед № /дата</i>	РД-01-91/31.03.2022 г.
<i>В сила от</i>	01.04.2022 г.
<i>Версия №</i>	5
<i>Изготвил име/длъжност</i>	Мария Янакиева – Директор Д“АПФСО“

I. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ:

Чл.1. (1) С тази инструкция се определят реда на регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващите в РЗИ – Търговище, наричана инспекцията, предложения, сигнали и жалби от граждани и организации.

(2) Инструкцията не се прилага за предложенията, сигналите и жалбите, за чието разглеждане и решаване в закон е предвиден друг ред.

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

(4) 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 законно интереса на други лица.

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

Чл.2. Предложенията, сигналите и жалбите се разглеждат и решават в установените срокове, обективно и законосъобразно. Срокът е регламентиран в Устройствения правилник на РЗИ.

Чл. 3. Предложенията, сигналите и жалбите могат да бъде писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител, по телефон, факс или електронна поща.

Чл. 4. По производствата, образувани по предложкение, сигнал или жалба, не се събират такси и не се заплащат разноски.

II. РЕГИСТРАЦИЯ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯТА, СИГНАЛИТЕ И ЖАЛБИТЕ

Чл. 5. (1) Подадените предложения, сигнали и жалби се регистрират в деловодството на РЗИ, с което се образува служебна преписка.

(2) За подадените устно или по телефон предложения, сигнали и жалби се съставя **Протокол** от длъжностното лице, което ги е приело и се постъпва по реда на ал. 1.

(3) 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. 6. Регистрацията, разглеждането и произнасянето на сигнал и за корупция се извършва съгласно Антикорупционните правила и процедури в РЗИ - Търговище.

Чл. 7. Предложения, сигнали и жалби, подадени до РЗИ - Търговище, 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 подателят.

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

III. РЕД ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПРЕПИСКИТЕ

Чл. 9. (1) Доколкото в тази инструкция няма особени правила за движението на образуваните служебни преписки, се прилага Инструкцията за движението на документооборота в РЗИ - Търговище.

(2) Директорът 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. 10. При особена правна сложност на случая, Директорът на РЗИ - Търговище със Заповед назначава комисия, в състава на която се включва и юрисконсулт.

Чл. 11. 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. 12. Подаденият сигнал или жалба не спира изпълнението на оспорения акт или извършването на определена дейност, освен ако Директорът разпореди друго.

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

Чл. 14. За установяване на фактите и обстоятелствата могат да се използват всички позволени от закона средства.

IV. ПОСТАНОВЯВАНЕ НА РЕШЕНИЕ

Чл. 15. (1) Решението по предложение, сигнал или жалба се взема най-късно в двумесечен срок от постъпването им.

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

Чл. 16. Когато исканията са незаконосъобразни или неоснователни, или не могат да бъдат удовлетворени по обективни причини, се посочват мотивите за това.

Чл. 17. Когато сигналит или жалбата бъдат уважени, незабавно се вземат мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или нецелесъобразност.

Чл. 18. (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 интереса на други лица, то се съобщава и на тях.

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

Чл. 19. Решението, постановено по направено предложение, подадени сигнал или жалба не подлежи на обжалване.

Чл. 20. (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 под един номер, съответстващ на този, под който е регистрирано предложението, сигналът или жалбата.

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

V. ПРИКЛЮЧВАНЕ НА ПРОИЗВОДСТВОТО

Чл. 21. Производството по предложенията, сигналите и жалбите приключва с изпълнението на решението.

Чл. 22. Служебните преписки по приключили производства се архивират.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ:

§ 1. Директорският съвет на РЗИ - Търговище, най-жалко веднъж годишно анализира предложенията, сигналите и жалбите, когато такива са постъпили и са свързани с подобряване дейността на Инспекцията и взема решения за предприемане на мерки за усъвършенстване дейността на РЗИ и за отстраняване на причините за нарушаване правата и законните интереси на организациите и гражданите.

§ 2. Длъжностно лице, което не се произнесе без уважителни причини в срок по предложение или сигнал, носи отговорност по чл. 303, т. 3 АПК.

§ 3. Инструкцията е разработена на основание чл. 49 и следващите от Устройствения правилник на Регионалните здравни инспекции,

§ 4. Указания по прилагане на инструкцията дават юристът на РЗИ - Търговище.

§ 5. Контролът по изпълнение на инструкцията се осъществява от главния секретар на РЗИ - Търговище .

§ 6. Инструкцията е неразделна част от Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в РЗИ - Търговище .

§ 7. Инструкцията влиза в сила от 01.04.2022 година



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО
РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ
ТЪРГОВИЩЕ

Приложение към чл.5, ал.3

Вх.№ _____ г.

Град Търговище

ПРОТОКОЛ

за регистриране на устни или по телефона или чрез електронна поща предложения,
сигнали и жалби

№	Данни за протокола	Съдържание на данните
1	Име, презиме, фамилия	
2	Адрес за кореспонденция:	
3	Телефон / факс:	
4	Електронен адрес:	
5	Описание на сигнала, предложението, жалбата	
6	Дата на приемане:	
7	Час на приемане:	

ПРИЕЛ:

Длъжност:

Име, фамилия:

Подпис: