РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на здравеопазването

РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – ПАЗАРДЖИК

ХАРТА НА КЛИЕНТА

/Утвърдена със Заповед № РД-01-233/09.12.2025 г. на Директора на РЗИ-Пазарджик/

Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване, предоставяно от РЗИ-Пазарджик

Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:

Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)	
✓**Удобен и лесен достъп**	• ЦАО при РЗИ-Пазарджик се намира в Административна сграда с адрес гр. Пазарджик, ул. «Болнична» №17, до която има и удобен достъп с обществен транспорт; • Офис в гр. Велинград, ул. „Хан Аспарух” №17, ет. 4, наличие на асансьор • Гише РКМЕ на ул. „Болнична“ №15, гр. Пазарджик, I ет. ТЕЛК
✓**Безплатно паркиране**	• Можете да ползвате безплатен паркинг в двора на Административната сграда на РЗИ-Пазарджик ул. „Болнична“ №17 и пред сградата в непосредствена близост до ЦАО
✓**Удобно работно време**	• ЦАО при РЗИ-Пазарджик работи всеки работен ден от 08:30 ч. до 17:00 ч. без прекъсване. В случай, че в края на работното време има потребители на административни услуги, работата на ЦАО продължава до приключване на обслужването им, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.
✓ **Указателни табели за лесно и бързо ориентиране**	• В ЦАО са поставени указателни табели за бързо и лесно ориентиране за ЗАО, което обслужва на принципа „едно гише“, за заявяване и заплащане /в брой, чрез ПОС устройство и по банков път/ на административни услуги и получаване на готовите административни актове; • наличие на табели за работно време и информация за услугите.
✓**За клиенти със специфични потребности**	• Осигурен е адаптиран достъп до ЦАО при РЗИ-Пазарджик, както и за гише РКМЕ на ул. „Болнична“ №15 - рампа; • Нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО.
✓ **В ЦАО на Ваше разположение са**	• Столове, маси и пособия за попълване на документи • Питейна вода и възможност за ползване на тоалетна • Безплатен интернет
Добра информираност, бърза и лесна комуникация	
✓**Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат**	• Идентифициране на служителите чрез отличителен знак • Любезно, с уважение и търпение, с вежливо и отзивчиво отношение • При спазване на конфиденциалност относно всички запитвания и жалби на всеки един потребител на административни услуги

	• Компетентно – като подпомагат най-правилното и законосъобразно решение за Вас • При спазване принципа на равнопоставеност към всеки, който търси административна услуга, независимо от социалното положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност или религиозни убеждения
✓**Информация за услугите ни ще намерите**	• На интернет страницата ни https://rzi-pazardzhik.egov.bg, линк *Административно обслужване,* подлинк *Административни услуги;* • На място в ЦАО на хартиен носител: процедури, в т.ч и образци за попълване; • чрез портал https://egov.bg • Административен регистър на адрес http://iisda.government.bg/ • На телефон – 034/437227
✓ **Съдействие на място в ЦАО ще получите от:**	Нашите служители от ЗАО в ЦАО, които: • ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването • ще Ви окажат помощ при попълване на документите за обслужването
✓ **Достъп до обществена информация може да получите като:**	• Подадете заявление по образец съгласно ЗДОИ, което ще Ви бъде предоставено в ЦАО или изтеглите от Интернет страницата на РЗИ - Пазарджик – *линк Достъп до обществена информация;* попълните го коректно и го подадете до РЗИ - Пазарджик на място в ЦАО, чрез лицензиран пощенски оператор, по електронна поща и чрез платформа за достъп до обществена информация pitay.government.bg и чрез портал https://egov.bg.
Предимства на обслужването	
✓ **Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер**	Срокът за обработване и отговор на запитвания от общ характер, които информират и консултират потребителите по въпроси, касаещи административните процедури е: • за устни запитвания на място или по телефона – веднага или не по-късно от 20 минути,; • за писмени запитвания, постъпили по пощата или по електронна поща – до 5 работни дни • на подадените предложения и сигнали в едномесечен срок от постъпването им в РЗИ – Пазарджик, освен ако в специален нормативен акт не е предвиден друг срок за тяхното разглеждане и произнасяне;
✓ **Бързо обслужване**	• рамките на 20 минути: ○ ще приемем Вашите документи; ○ ще Ви предоставим готовите документи;
✓ **Ще ви обслужим само на едно гише**	• в ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга: ○ да посещавате повече от едно гише ○ да посещавате два пъти едно и също гише
✓ **Ще ви предоставим услугата веднага, когато**	• Заявлението съдържа необходимите за разглеждането му данни, информация и документи • Разглеждането на заявлението е въз основа на служебно известни факти, и/или законово основание • естеството на услугата го позволява • проверете статуса на Вашата услуга на тел. 034/437227

Моля, информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба.

На място в ЦАО	
	• обърнете се към служителите ни в ЦАО;

✓ **Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАО**	• поискайте да Ви насочат и свържат с експерта компетентен по Вашия въпрос; • при необходимост се обърнете към главния секретар или Директорите на Дирекции; • предоставете ни своевременно пълна, точна и актуална информация, включително и при промяна на вече посочените от Вас обстоятелства – само по този начин ще можем да Ви осигурим качествено и срочно административно обслужване;
Пишете ни	
✓ **Вашите сигнали, жалби и предложения ще получат обективен отговор**	• пощенски адрес: гр. Пазарджик, ул. „Болнична" №17 • чрез Системата за сигурно електронно връчване • електронен адрес: rzi-pazardjik@mh.government.bg • в обозначените кутии в ЦАО
Обадете ни се	
✓**Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате**	• за връзка с ЦАО: 034/437227, 034/437230 • за връзка с Директор на РЗИ-Пазарджик – 034 437 220 • за връзка с Главен секретар – 034 437 232 • за връзка с Директор АПФСО – 034 437 238
✓**Приемен ден**	•
✓**Ще Ви изслушаме в посочените приемни дни**	• Директор на РЗИ-Пазарджик – всеки вторник и четвъртък от 9,00 часа до 11,00 часа • Главен секретар на РЗИ-Пазарджик - всеки вторник и четвъртък от 9,00 часа до 11,00 часа • Директори на Дирекции - всеки вторник и четвъртък от 9,00 часа до 11,00 часа
Информация за Вашата удовлетвореност	
✓ **Насърчаваме Вашето участие в разработваните от нас механизми и процедури за административно обслужване, като равноправни участници в административния процес и се ангажираме:**	• да разглеждаме направените от Вас предложения; • да ги анализираме; • да предприемем необходимите действия, за да удовлетворим Вашите очаквания и потребности.
✓ **Всяка година, до 1 април на интернет страницата на РЗИ - Пазарджик – https://rzi-pazardzhik.egov.bg, в линк Административно обслужване, подлинк Резултати от измерване на удовлетвореността на потребителитеще намерите публикуван**	Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с: • получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка; • резултатите от измерване на удовлетвореността Ви; • предприетите от нас действия за подобряване качеството на административно обслужване;
Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!	

НА ВАШЕТО ВНИМАНИЕ!

Нашата **мисия** е да работим в полза на обществения интерес, посредством предоставяне на качествени и навременни административни услуги, като поставим във фокуса на действията си гражданите.

Основната цел на Хартата на клиента на РЗИ-Пазарджик е да подобри достъпа на гражданите и бизнеса до административни услуги и да насърчи повишаването на качеството на административното обслужване.

Непосредствени цели

1. Подробно предоставяне на информация за предлаганите административни услуги при осигуряване на пълна прозрачност по време на целия процес на административно обслужване.
2. Намаляване на размера на разходите /изразено в пари и време/, необходими за извършване на административните услуги от РЗИ Пазарджик;
3. Елиминиране на възможните корупционни практики;
4. Създаване на дружелюбна, делова обстановка за потребителите на административни услуги, предоставяни от РЗИ Пазарджик;
5. Осъществяване на контрол върху дейността на служителите в РЗИ Пазарджик, работещи по предоставянето на административните услуги.

Управление на сигналите, предложенията и жалбите на потребителите

Моля информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване чрез сигнали, предложения или жалби!

1. Отговаряме на подадените сигнали, жалби и др. в срок до 30 дни от постъпването им в Регионална здравна инспекция - Пазарджик, освен ако в специален нормативен акт не е предвиден друг срок за тяхното разглеждане и произнасяне;
2. На запитвания от общ характер, касаещи административните процедури и производства, дейността на администрацията и т.н., както и на рутинни експертни запитвания, отговаряме:
- на устни запитвания — веднага, а ако поставеният въпрос изисква проверка, събиране или обобщаване на информация или представлява фактическа или правна сложност — до 3 дни, като предварително Ви уведомяваме за точния срок, в който ще Ви отговорим;
- на писмени запитвания — в срок до 5 дни.

3. В случай, че извършването на услугата, респ. отговора на подадения от Вас сигнал или жалба изискват представянето на допълнителни документи, в 14 дневен срок от датата на постъпване на Вашето искане ще бъдете уведомени за документите и/или информацията, които е необходимо да представите. Уведомяването се извършва по посочения от Вас начин за обратна връзка, затова не забравяйте да попълните точен адрес /пощенски или електронен/ за кореспонденция и телефон за връзка;
4. Ако административната услуга, респ. отговора на подадения от Вас сигнал или жалба не могат да бъдат извършени в срок поради фактическа и/или правна сложност; необходимост от допълнителна проверка за установяване и изясняване на факти и обстоятелства, от значение за правилното и законосъобразно решаване на поставения въпрос, Вие писмено ще бъдете уведомени за причините за забавянето и крайният срок, в който ще получите отговор по направеното искане;
5. Ако разглеждането и решаването на направеното от Вас искане не е от правомощията на Регионална здравна инспекция - Пазарджик, подадения от Вас сигнал или жалба ще бъдат служебно препратени до компетентния административен орган/ведомство, без да е необходимо Вие повторно да подавате същото искане до съответната администрация. В случаите, когато препращане не е възможно да бъде извършено, ще Ви бъде указан съответният ред и начин за защита на Вашите права и законни интереси и удовлетворяване на направените от Вас искания.

На анонимно подадени сигнали, предложения и жалби според разпоредбата на чл. 111, ал. 4 АПК не с образува производство по анонимни предложения или сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

Административното обслужване осъществяваме при спазване на следните принципи:

1. равнопоставено отношение към всички потребители;
2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;

3. създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
5. периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;
6. Осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административните услуги; В сила от 01.04.2022г., съгласно доп. ДВ бр. 90 от 2021г. на НАО – осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги и за осъществяване на административно обслужване;
7. служебно събиране на информация и доказателствени средства;
8. осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

Звеното за административно обслужване чрез ЦАО при РЗИ-Пазарджик:
1. предоставя информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език;
2. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
3. разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по предварително установен ред;
4. приема заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;
5. приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
6. проверява пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване по предварително изготвен контролен списък;
7. дава информация за хода на работата по преписката;
8. осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административно обслужване;
9. предоставя исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;
10. осъществява контакт с приемните за предложения и сигнали, когато са създадени такива, както и със звената, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, и по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;
11. разяснява начина на плащане, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС в случаите на осигурена възможност за картови плащания;
12. изпълнява и функциите на посредник при заявяване, заплащане и получаване на електронни административни услуги по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Процедури за извършване на административни услуги, предоставяни от РЗИ – Пазарджик

1. **(961)** Издаване на удостоверение за недостатъчност на специалисти по дадена специалност при сключване на договор с РЗОК за осъществяване на специализирана извънболнична помощ
2. **(3041)** Издаване на удостоверение за спазване на здравните изисквания и утвърдените медицински стандарти от лечебните заведения за извънболнична помощ и хосписите
3. **(3047)** Издаване на становище относно спазването на граничните стойности на показатели за шум
4. **(2961)** Издаване на хигиенно заключение за проектна документация
5. **(1793)** Издаване на удостоверение за регистрация на лицата, практикуващи неконвенционални методи за благоприятно въздействие върху индивидуалното здраве

6. **(1088)** Заличаване от регистъра на лицата, пратикуващи неконвенционални методи за благоприятно въздействие върху индивидуалното здраве
7. **(685)** Издаване на разрешение за съхранение и продажба на лекарствени продукти от лекари и лекари по дентална медицина
8. **(1336)** Прекратяване на разрешение за съхранение и продажба на лекарствени продукти от лекари и лекари по дентална медицина
9. **(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
10. **(341)** Предоставяне на специални формуляри на аптеки за поръчка на лекарствени продукти, съдържащи наркотични вещества
11. **(1552)** Вписване в регистъра на обектите с обществено предназначение
12. **(882)** Заличаване от регистъра на обектите с обществено предназначение
13. **(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
14. **(466)** Вписване в регистъра на обектите за производство на бутилирани натурални минерални, изворни и трапезни води
15. **(258)** Заличаване на регистрация на обект за производство на бутилирани натурални минерални, изворни и трапезни води
16. **(1795)** Издаване на хигиенно заключение за извършване на дейности с опасни отпадъци от хуманната медицина
17. **(883)** Издаване на становище за класифициране на отпадъци
18 **(259)** Издаване на здравно заключение за съгласуване на проект на общ/подробен устройствен план
19. **(1870)** Издаване на здравно заключение за съгласуване на инвестиционен проект
20. **(1338)** Издаване на становище по готовността на строежите за въвеждането им в експлоатация
21. **(467)** Издаване на международен сертификат за имунизации
22. **(1796)** Издаване на свидетелство за имунизационно състояние
23. **(558)** Издаване на удостоверение за придобита квалификация за изпълнител на дезинфекции, дезинсекции и дератизации
24. **(1102)** Регистрация и заверка на лична здравна книжка
25. **(1553)** Издаване на разрешение за дейности по разрушаване или отстраняване на азбест и/или азбестосъдържащи материали от сгради, конструкции, предприятия, инсталации или кораби
26. **(1089)** Издаване на разрешение за пренасяне на покойници/тленни останки/урна извън страната
27. **(1349)** Издаване на удостоверение за регистрация на дрогерия
28. **(2241)** Издаване на становище за унищожаване на лекарства
29. **(477)** Издаване на заверен препис или допълнителен екземпляр от документ
30. **(1350)** Изготвяне на здравна оценка на седмичните учебни разписания на ученици
31. **(2134)** Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП2)
32. **(2133)** Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП3)
33. **(2)** Предоставяне на достъп до обществена информация
34. **(3413)** Промяна по вписани обстоятелства на обектите за производство на бутилирани натурални минерални, изворни и трапезни води

✓ **Заплащането на таксите по предоставянето на административните услуги, съгласно тарифа за таксите, които се събират по Закона за лечебните заведения,**

Тарифа за таксите, които се събират от органите на държавния здравен контрол и националните центрове по проблемите на общественото здраве и тарифа за таксите, които се събират по Закона за лекарствените продукти в хуманната медицина могат да се извършват:

✓ на гишето за административно обслужване при ЦАО на РЗИ – Пазарджик, намиращо се в административната сграда на РЗИ-Пазарджик, с адрес гр. Пазарджик, ул. „Болнична” №17, партерен етаж, всеки работен ден от 08.30 часа до 17.00 часа;

✓ по банков път: Банка: Обединена българска банка – клон Пазарджик,
IBAN: BG10 UBBS 8002 3110 7373 10
BIC: UBBS BGSF
получател Регионална здравна инспекция - Пазарджик, ЕИК 176032140;

✓ плащане с платежна карта чрез терминални устройства ПОС, инсталирано на гишето за административно обслужване на РЗИ – Пазарджик, намиращо се в административната сграда на РЗИ-Пазарджик, с адрес гр. Пазарджик ул. „Болнична” №17, партерен етаж – в ЦАО, всеки работен ден от 08.30 часа до 17.00 часа;

✓ Е-плащане чрез едината входна точка, достъпна на адрес: https://pay.egov.bg

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

Екипът на Регионална здравна инспекция – Пазарджик