



ХАРТА НА КЛИЕНТА

София 2019

Хартата на клиента съдържа описание на административното обслужване, информация за очакванията на клиентите към услугите, нашите ангажименти и задължения.

Министерството на здравеопазването осъществява прозрачно, ефективно и модерно административно обслужване, за да отговаря на очакванията на потребителите.

Хартата на клиента на Министерството на здравеопазването се актуализира периодично, за да бъде в съответствие с променящата се нормативна уредба, дейността на министерството, както и съобразно потребностите на клиентите.

ПРИНЦИПИ

- Повишаване качеството и ефективността на предоставяните административни услуги;
- Обслужване на клиентите любезно и с уважение;
- Спазване на поставените срокове за извършване на административна услуга;
- Обслужване на всички клиенти без прояви на дискриминация;
- Осигуряване на пълна прозрачност и отчетност;
- Предоставяне на възможност за изказване на мнения и препоръки.

ЦЕННОСТИ

Министерството на здравеопазването при осъществяване на административното обслужване се ръководи от следните ценности:

- Професионализъм
- Честност
- Равнопоставеност
- Качество
- Работа в екип
- Справедливост
- Иновативност

ЦЕЛИ

Подробно предоставяне на информация за предлаганите административни услуги при осигуряване на пълна прозрачност по време на целия процес на административното обслужване.

- Предоставяне на навременни и качествени административни услуги;
- Повишаване качеството и ефективността на административното обслужване;

- Намаляване на личните разходи и време за получаване на предоставяните услуги;
- Получаване на справки за текущото състояние на преписките;
- Получаване на информация за сроковете на изпълнение;
- Предоставяне на възможност за изказване на мнения и препоръки за получените административни услуги;
- Елиминирание възможностите за корупция;
- Приемане на конструктивна критика и предприемане на коригиращи мерки.

ОТГОВОРНОСТИ

Отговорностите на служителите в Министерството на здравеопазването, предоставящи административните услуги са следните:

- Осигуряване на приятна и делова атмосфера при комуникация, с любезни и добре информирани служители;
- Спазване на конфиденциалност относно всички запитвания, сигнали и жалби на всеки един потребител на административни услуги;
- Спазване на принципа за равнопоставеност на клиентите на административни услуги;

- Подробно предоставяне на информация за предлаганите административни услуги в пълен обем и достъпен начин;
- Осигуряване на пълна прозрачност по време на целия процес на административното обслужване;
- Осъществяване на проверка, при постъпили оплаквания относно извършването на административни услуги и уведомяване своевременно за причините довели до това, както и за очаквания краен срок;
- Спазване на сроковете за извършване на всяка административна услуга;
- Измерване на удовлетвореността от извършеното административно обслужване и предприемане на необходимите действия за неговото повишаване;
- Идентификация на обслужващия служител.

ПРАВА И ВЪЗМОЖНОСТИ ЗА КЛИЕНТА

Клиента има право на:

- Получаване на административни услуги в условията на намалено време за предоставянето им при възможно най-ниски разходи;
- Учтиво, компетентно и качествено обслужване;

- Точна информация;
- Навременни услуги, съгласно нормативно установените срокове;
- Конфиденциалност.

ЗАДЪЛЖЕНИЯ И ОТГОВОРНОСТИ НА КЛИЕНТА

Във връзка със стремежа ни да постигнем оптимално ниво на административно обслужване очакваме от Вас:

- Да се отнасяте към служителите на Министерство на здравеопазването и останалите посетители с уважение и да не проявявате агресивно поведение;
- Да се въздържате от търсене на преференциално отношение;
- Да съобщавате за всяка корупционна практика;
- Да предоставяте своевременно пълна и точна информация;
- Да посочвате точния си адрес, телефон и e-mail адрес за връзка.

ВАЖНО Е ДА ЗНАЕТЕ, ЧЕ:

Актуална информация за видовете административни услуги, които предоставя Министерството на здравеопазването и тяхното заявяване е възможно по следните начини:

- Като ни посетите в Звеното за административно обслужване на министерството на адрес: гр. София, пл. „Св. Неделя” № 5, всеки работен ден от 9.00 до 17.30 часа;
- Като ни пишете на адреса на Министерството на здравеопазването - гр. София 1000, пл. „Св. Неделя” № 5;
- За информация на телефоните на Звеното за административно обслужване, които са 02/ 9301 175 и 02/ 9301 176, всеки работен ден от 9.00 до 17.30 часа.
- Като ни пишете на електронната поща: delovodstvo@mh.government.bg

При желание на заявителя, административната услуга може да бъде заявена устно на място в Звеното за административно обслужване. Исканията, заявени устно, се отразяват в протокол съгласно приложения образец / Приложение № 1/.

Заявленията за предоставяне на достъп до обществена информация могат да бъдат подадени писмено и устно по следните начини:

- При посещение на място в Звеното за административно обслужване на министерството на адрес: гр. София, пл. „Св. Неделя” № 5, всеки работен ден от 9.00 до 17.30 часа;
- Като ни пишете на адреса на Министерството на здравеопазването - гр. София 1000, пл. „Св. Неделя” № 5;

- Като ни пишете на електронната поща: delovodstvo@mh.government.bg

При желание от Ваша страна да подадете заявление в Министерството на здравеопазването за извършване на комплексна административна услуга, е необходимо да имате предвид, че такова заявление може да бъде подадено, в случай че е налице обективна възможност за нейното извършване.

Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

При постъпили Ваши заявления, предложения или сигнали и други, които са извън компетентността на Министерство на здравеопазването, същите ще бъдат препратени до съответния компетентен орган, за което ще бъдете уведомени.

Индивидуалният административен акт може да получите, по следните начини **/в случай, че не се изисква получаването да е лично или чрез упълномощено лице/**:

- При посещение на място в Звеното за административно обслужване на Министерство на здравеопазването на адрес: гр. София, пл. „Св. Неделя” № 5, всеки работен ден от 9.00 до 17.30 часа;
- На посочен от Вас точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или вътрешна куриерска пратка, като пощенските разходи са за Ваша сметка, платими при получаването;

- По електронен път, съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Изразяване на мнения, предложения или сигнали относно административното обслужване можете да направите по следните начини:

- Като ни посетите в Звеното за административно обслужване на министерството на адрес: гр. София, пл. „Св. Неделя” № 5, всеки работен ден от 9.00 до 17.30 часа;
- Като ни пишете на адреса на Министерството на здравеопазването - гр. София 1000, пл. „Св. Неделя” № 5;
- Като ни пишете на електронната поща: delovodstvo@mh.government.bg;
- Вашето мнение можете да изразите в Книгата за предложения, похвали и оплаквания, поставена на видно място в Звеното за административно обслужване;
- Като попълните Анкетна карта за проучване удовлетвореността на потребителите на административни услуги, която е достъпна на официалната страница на Министерство на здравеопазването.

Вашите сигнали за незаконни или пораждащи съмнение за корупционни действия или бездействия на служители от администрацията може да представите по следните начини:

- Като ги изпращате на адреса на Министерството на здравеопазването - гр. София 1000, пл. „Св. Неделя” № 5, бул. „Александър Стамболийски“ № 39 и бул. „Академик Иван Ев. Гешов“ № 15
- Като използвате кутията за сигнали за корупция, находяща се в Звеното за административно обслужване на министерството

След извършване на проверка ще бъдете уведомени за резултатите в определеният срок, по посочен от Вас начин.

Анонимни сигнали и оплаквания няма да бъдат разглеждани.

Министерството на здравеопазването няма право да дава отговор на въпроси, свързани с предоставяне на лични данни и/или класифицирана информация, освен в предвидените от закона случаи.

Министерството си запазва правото да не дава отговор на Вашите сигнали, които съдържат нецензурни или обидни изрази, уронващи престижа на институцията.

ДОПЪЛНИТЕЛНА ИНФОРМАЦИЯ

Хартата не е нормативен акт и въз основа на нея не може да се търси юридическа отговорност, но тя ангажира морално всички служители на министерството – да я спазват и да изпълняват задълженията си с грижа за Вас.

Хартата на клиента може да намерите в Звеното за административно обслужване, както и на интернет страницата на Министерството на здравеопазването.