|  |
| --- |
| **МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО** |
| Регионална здравна инспекция - Силистра |
| 36-05VP-00 Вътрешни правила за работа с предложения, сигнали и жалби по реда на Административнопроцесуалния кодекс в РЗИ-Силистра  |

 Одобрявам ,

 Директор на РЗИ - Силистра

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

**ЗА РАБОТА С ПРЕДЛОЖЕНИЯ, СИГНАЛИ И ЖАЛБИ ПО РЕДА НА АДМИНИСТРАТИВНОПРОЦЕСУАЛНИЯ КОДЕКС В РЗИ-СИЛИСТРА**

1. **ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ**

Чл.1. (1) С тази правила се определят реда на регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващите в РЗИ - Силистра, предложения, сигнали и жалби от граждани и организации.

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

(3) Предложенията се правят за усъвършенстване на дейността на РЗИ-Силистра или за решаване на други въпроси в рамките на нейната компетентност.

(4)Сигнали се подават за злоупотреби с власт и корупция, лошо управление с държавно имущество или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на длъжностни лица в РЗИ-Силистра, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица по въпроси от компетентността на РЗИ-Силистра.

(5) С жалбите се оспорват по административен ред пред Министъра на здравеопазването индивидуалните и общите административни актове издадени от директора на РЗИ-Силистра

(6) Молби и жалби, които засягат принципни въпроси от дейността на РЗИ-Силистра, както и сигнали за злоупотреба с власт или корупция се докладват лично на директора на РЗИ-Силистра

Чл. 2.(1) Предложенията, сигналите и жалбите се разглеждат и решават в установените срокове, обективно и законосъобразно.

(2) Никой не може да бъде преследван само заради подаването на предложение и сигнал по реда тези правила. За защитата на лицата подали сигнали за корупция, корупционни прояви и/или конфликт на интереси в РЗИ-Силистра се приемат специални правила.

Чл. 3. По производствата, образувани по предложение, сигнал или жалба, не се събират такси и не се заплащат разноски.

Чл. 4. (1) Разглеждането на предложенията и сигналите в РЗИ-Силистра става по реда на Глава осма, Раздел I от Администротивнопроцесуалния кодекс.

(2) Работата с жалби се организира по реда на Глава шеста от Административнопроцесуалния кодекс.

1. **РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СИГНАЛИ**

Чл.5. Предложение или сигнал може да подава всеки гражданин, организация, както и омбудсманът

Чл.6.(1) Предложенията и сигналите могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител

(2) Писмени предложения и сигнали се подават:

- електронна поща: info@rzi-silistra.com, а за сигнали за корупция: anticorruption@rzi-silistra.com

- в центъра за административно обслужване на РЗИ-Силистра на адрес: гр.Силистра, ул.Петър Мутафчиев 82, ет.1, ст.110. На подателя се предоставя входящия номер на преписката;

- чрез лицензиран пощенски оператор или куриерска служба на адреса на РЗИ-Силистра: гр.Силистра, 7500, ул.Петър Мутафчиев 82;

- в кутия за сигнали и предложения, поставена в сградата на РЗИ-Силистра, ул.Петър Мутафчиев 82, ет.1, срещу стая 110 / Център за административно обслужване/;

- по факс: №086-816148;

-чрез книгата предложения и сигнали поставена пред центъра за административно обслужване;

- чрез формата за сигнали на интернет страницата на Министерство на здравеопазването;

- чрез формата за подаване на сигнали на Национален съвет по антикорупционни политики

(3) устни предложения и сигнали се приемат в Центъра за административно обслужване на РЗИ-Силистра, в приеменото време на директора на РЗИ-Силистра, заместник директора, главния секретар или директорите на дирекции или по телефона:

-телефон: 186-816 118 и 816 117 - за предложения и сигнали за незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия, с които се засягат права или законни интереси на други лица по въпроси от компетентността на РЗИ-Силистра

- телефон: 086-816 143 - за злоупотреби с власт и корупция, лошо управление с държавно имущество или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на длъжностни лица в РЗИ-Силистра, с които се засягат държавни или обществени интереси;

Когато е необходимо предложението или сигналът да се подаде писмено или да отговаря на определени изисквания, на подателя се дават съответните разяснения;

Чл.7.(1) Всички предложения и сигнали подадени по реда на АПК и Устройствения правилник на РЗИ и постъпили по описаните в чл.6 канали се регистрират в единната деловодна система по реда на Вътрешните правила за документооборота, деловодната и архивна дейност на РЗИ-Силистра, с което се образува производство.

(2) Със заповед на директора се определя комисия, която отваря кутия за сигнали и предложения. Ежедневно служителите от ЦАО преглеждат кутията за сигнали и предложения. При установяване на наличие на документ в нея, те уведомяват председателя на комисията, който организира отравянето на кутията.Съдържанието на кутията се документира в протокол /Приложение1/. Председателят на комисията отговаря за съхранението на ключа от кутията

(3) Ежедневно служителите от ЦАО преглеждат книгата за предложения и сигнали. При установяване на вписване на сигнал или предложение в нея, те го копира и с него се работи като писмено предложение или сигнал.

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

(2) За анонимни предложения и сигнали се считат тези, в които от подателя не са посочени:

1. трите имена и адреса, телефон, факс и електронен адрес, ако има такъв – за българските граждани;

2. трите имена и личния номер за чужденец, адреса, телефон, факс и електронен адрес, ако има такъв;

3. фирмата на търговеца или наименованието на юридическото лице, изписани на български език, седалището и адрес за кореспонденция и електронния му адрес.

(3) За сигнали, отнасящи се до нарушения извършени преди повече от две години се считат тези, които засягат факти и събития, случили се преди повече две календарни години преди подаването или заявяването на сигнала, установено чрез датата на регистрация в единната деловодна система на РЗИ-Силистра.

(4) Не се разглеждат и сигнали подадени повторно по въпрос, по който има решение, освен ако са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.

(5) Ал.1 не се прилага за сигнали за тютюнопушене.

Чл.9(1) За подадено предложение или сигнал устно или по телефона се попълва утвърдена форма /Приложение2**/** , което трябва да съдържа данни за заявителя посочени в чл.8, ал.2, описание на сигнала/предложението и подпис на служителя, който го е приел.

(2) След приемане на предложение/сигнал по телефона, служителят от ЦАО се обажда на посочения телефон за потвърждаване на информацията и съобщава на подателя/заявителя входящия номер на предложението/сигнала, заведен в деловодната система на инспекцията

Чл.10. (1) В подаденото предложение или сигнал по електронната поща на инспекцията трябва да се съдържат трите имена, координати за обратна връзка – телефон, адрес за кореспонденция

(2) след получаване на предложението/сигнала, служителят от ЦАО се обажда на посочения телефон за потвърждаване на информацията и съобщава входящия номер на предложението/ сигнала, заведен в деловодната система

(3) В случаите, когато в предложението/сигнала няма посочените в ал.1 данни за обратна връзка, служителят от ЦАО докладва това на директора на инспекцията. Директорът потвърждава с резолюция, че сигналът се счита за анонимен.Служителите от ЦАО изпращат на електронната поща на подателя съобщение, че сигналът се счита за анонимен и няма да се образува производство по него.

 (4) Сигналите и предложенията подадени в кутията за сигнали и предложения се входират

в деня на отваряне на кутията от комисията, при условията и реда, предвидени в настоящите Правила.

Чл.11. Регистрираните по реда на тези Правила предложения и сигнали се насочват чрез единната деловодна система към директора на РЗИ-Силистра за резолюция

Чл.12. Когато подадените предложения и сигнали не са от компетентността на РЗИ-Силистра, те се препращат не по-късно от седем дни от постъпването им до компетентните органи, освен ако има данни, че въпросът вече отнесен и до тях. За препращането се уведомява подателя на предложението или сигнала.

Чл.13.(1) Директорът на РЗИ-Силистра възлага разглеждането на предложението/сигнала или извършването на проверки на съответните компетентни длъжностни лица, които следва да изготвят становища и предложения за решение в установените срокове, обективно и законосъобразно.

(2) При особена правна сложност на случая, директорат на РЗИ създава работна група, която да разгледа и излезе с решение по направеното предложение/подадения сигнал.

(3) Подадените сигнали не могат да се възлагат за разглеждане на длъжностни лица, чиито действия се засягат.

(4) за всяко предложение се изготвя становище и предложение за решаване и за всяка проверка се изготвя доклад за установеното и предприетите мерки от съответния служител.

(5) За установяване на фактите и обстоятелствата могат да се използват всички средства, които не са забранени от закона

Чл.14. Решенията по предложенията и сигналите се вземат от директора на РЗИ след като се изяснят изнесените обстоятелства и се обсъдят обясненията и възраженията на заинтересованите лица

Чл.15. Директорът на РЗИ-Силистра след положително решение по предложение или сигнал взема мерки за неговото изпълнение, като определя начина, срока за изпълнение и отговорно длъжностно лице.

Чл.16. Производството по предложенията и сигналите приключва с решение за отказ те да бъдат уважени или изпълнение на постановеното положително решение по тях.

Чл.17. (1) Решението по предложението се взема най-късно два месеца след неговото постъпване и се съобщава в седем дневен срок на подателя. Когато е необходимо по-продължително проучване, срокът за вземане на решение може да бъде продължен от министъра на здравеопазването до 6 месеца, което се съобщава на подателя. Решението постановено по направено предложение не подлежи на обжалване.

(2) Когато предложенията се незаконосъобразни или неоснователни, или не могат да бъдат изпълнени по обективни причини, се посочват мотивите за това.

Чл.18. (1)Решението по сигнал е писмено, мотивира се и се взема най-късно в двумесечен срок от постъпването му. Когато особено важни причини налагат, срокът може да бъде удължен от министъра на здравеопазването, но не по-вече от един месец, за което се уведомява подателя.Съобщението на решението става по реда на чл.61 от АПК.

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

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

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

1. **РАБОТА С ЖАЛБИ**

Чл.19. (1) Жалба срещу административен акт издаден от директора на РЗИ-Силистра могат да подават само заинтересованите лица

(2) С жалбата може да се оспори както законосъобразността, така и целесъобразността на административния акт

Чл.20 Жалбата се подава в писмена форма, лично или чрез упълномощен представител по един от следните начини:

- в центъра за административно обслужване на РЗИ-Силистра на адрес: гр.Силистра, ул.Петър Мутафчиев 82, ет.1, ст.110. На подателя се предоставя входящия номер на преписката

- чрез лицензиран пощенски оператор или куриерска служба на адреса на РЗИ-Силистра: гр.Силистра, 7500, ул.Петър Мутафчиев 82;

Чл.21. (1) Жалбата се подава чрез директора на РЗИ-Силистра, в 14-дневен срок след съобщаването на административния акт на заинтересованите лица и организации

(2) Мълчаливият отказ може да се оспори в едномесечен срок от изтичане на срока, в който директорът на РЗИ-Силистра е бил длъжен да се произнесе. Когато на заинтересованите лица не е съобщено за образуването на производството, срокът за оспорване е двумесечен от изтичане на срока за произнасяне.

Чл.22(1) Жалбите трябва да са написани на български език и да съдържат:

1. Трите имена и адреса, факс и електронен адрес, ако има такъв – за български граждани;
2. Трите имена и личния номер за чужденец и адреса, телефон, факс и електронен адрес, ако има такъв;
3. Фирмата на търговеца или наименованието на юридическото лице, изписани на български език, седалище и адрес на управление и електронния му адрес;
4. Акта, който се оспорва и органът, който го е издал /директорът на РЗИ-Силистра/
5. Органа до който се подава – Министъра на здравеопазването
6. Възраженията и тяхното основание
7. Искането
8. Подпис на подателя

(2) С жалбата може да се поиска събиране на доказателства, на които се основават исканията в нея, или да се вземат предвид факти и обстоятелства, които не са били съобразени от директора на РЗИ-Силистра при издаването на акта или са настъпили след издаването му

Чл.23. Жалбите се завеждат в автоматизираната деловодна система в деня на получаването и в същият ден се докладват на директора на РЗИ-Силистра.

Чл.24 (1) Ако жалбата не отговаря на изискванията по чл.22, на подателите се изпраща съобщение за отстраняване на допуснатите нередности в 7-дневен срок от получаване на съобщението

(2) Когато не е посочен адресът на подателя, уведомлението по ал.1 се прави чрез поставяне на обявление на информационното таблото в сградата на РЗИ-Силистра, ул.П.Мутафчиев 82 – централен вход в продължение на 7 дни.

(3) Ако подателят не отстрани нередностите, жалбата заедно с приложенията се връщат, а при непълен адрес се оставят в Центъра за административно обслужване на разположение на подателя

Чл.25 (1) Административните актове не се изпълняват, преди да са изтекли сроковете за тяхното оспорване, а при подаване на жалба – до решаването на спора от министъра на здравеопазването

(2) Това правило не се прилага когато:

1. Всички заинтересовани страни писмено са поискали предварително изпълнение на акта;

2. Със закон или с разпореждане по чл.60 от АПК е допуснато предварително изпълнение на акта

Чл.26 В 7-дневен срок, от подаване на жалбата директорат на РЗИ-Силистра може да преразгледа въпроса и да оттегли сам оспорения акт, да го отмени или измени, или да издаде съответния акт, ако е отказал издаването му, като уведоми за това заинтересованите страни

(2) Новият акт подлежи на оспорване по реда на АПК.

Чл.27 Когато директорат не намери основание за пререшаване на въпроса,оспореният акт заедно с цялата преписка се изпраща незабавно на министъра на здравеопазването.

**ДОПЪЛНИТЕЛНА РАЗПОРЕДБА**

§ 1. „Сигнали” по смисъла на тази инструкция са и публикациите в средствата за масова информация.

**ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ:**

§ 1. Настоящата процедура е разработена във връзка с изпълнение на изискванията на Административнопроцесуалния кодекс и Устройствения правилник на РЗИ.

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

§ 3. Доколкото в тази процедура няма особени правила за движението на преписките по подадените предложения и сигнали се прилагат разпоредбите на Вътрешните правила за документооборота, деловодната и архивната дейност в РЗИ - Силистра

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

§ 5. Контролът по изпълнение на инструкцията се осъществява от главния секретар и директорите на дирекции в РЗИ - Силистра.

Приложение № 1 към чл. 7, ал. 1на 36-05VP-00

РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на здравеопазването

Регионална здравна инспекция – Силистра

П Р О Т О К О Л за отваряне на пощенските кутии за писмени сигнали и администриране на получените сигнали

 Днес,..................................г. комисия в състав: 1…………………………………………………………………………….. 2……………………………………………………………………………… 3……………………………………………………………………………..

отвори пощенските кутии за писмени сигнали. В кутията са получени сигнали както следва:

№ по ред; име на лицето, подало сигнала; кратко съдържание; Вх. № от автоматизираната деловодна система.

Посочените по-горе сигнали са заведени в автоматизираната деловодна система на РЗИ - Силистра в присъствие на членовете на комисията от …………………………………………. .....................................- на длъжност ..................................................................................., дирекция “………………………..”.

Комисия:

1........................................ .......................................................... /име и подпис/

2........................................ ………………………………………/име и подпис/

3........................................ .........................................................../име и подпис/

 Получил описаните по-горе сигнали за придвижване по изискванията на Вътрешните правила за документооборота, деловодната и архивната дейност на РЗ-И-Силистра:………………………

……………………………..……………………../име и подпис/

Дата ........................

Приложение № 2 към чл. 9, ал. 1 на 36-05VP-00

РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на здравеопазването

Регионална здравна инспекция – Силистра

Вх.№……………………………/………………….

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

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: …………………….