



ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ЛЕКАРСТВАТА
КЪМ МИНИСТЪРА НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО

ХАРТА
НА
КЛИЕНТА

Изпълнителната агенция по лекарствата е администрация към Министъра на здравеопазването и осъществява своята дейност в съответствие със Закона за лекарствени продукти в хуманната медицина, Устройствения правилник на Изпълнителната агенция по лекарствата и други нормативни актове.

ЦЕЛ НА ХАРТАТА

С разработената Харта на клиента Изпълнителната агенция по лекарствата цели:

- Професионализъм.
- Създаване на качествено административно обслужване.
- Създаване на една модерна административна структура.
- Ефективна и ефикасна работа на администрацията при предоставяне на услуги на граждани и бизнеса.
- Лесно достъпна и разбираема информация за предоставяните услуги.
- Добри стандарти на обслужване, които клиентите биха искали да получат, а служителите добре да познават и спазват.

Хартата на клиента се актуализира периодично, за да бъде в съответствие с настъпилите изменения в нормативната уредба, дейността на агенцията и за да отговаря на очакванията и потребностите на потребителите.

КАК ЩЕ ВИ ОБСЛУЖВАМЕ

Изпълнителната агенция по лекарствата се ангажира да осъществява административното обслужване при спазване на следните ценности:

- Професионализъм.
- Равнопоставеност.
- Честност.

- Справедливост.
 - Качество.
- Работа в екип.
- Иновативност.
- Ангажираност и комуникация.

ЦЕЛИ, КОИТО ИАЛ ПОСТАВЯ В ОБЛАСТТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Основни цели:

- Повишаване на качеството и ефективността на работата по административното обслужване на агенцията.
- Елиминирание възможностите за корупция, включително чрез недопускане на пряк контакт между търсещия услугата и служителят от “бек” офиса на ИАЛ, реално работещ по административната услуга – предмет на предоставяне.

Непосредствени цели:

- Предоставяне на навременни и качествени административни услуги.
 - Облекчаване на дългите процедури.
 - Намаляване размера на разходите (изразено в средства и време), необходими за извършване на административното обслужване.
- Създаване на любезна и делова обстановка за потребителите на административни услуги, предоставяни от ИАЛ.
- Осъществяване на контрол върху дейността на служителите в ИАЛ, работещи по предоставянето на административните услуги.

СТАНДАРТИ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ИАЛ

Задължителни стандарти за качеството на административното обслужване:

- Всеки служител при изпълнение на служебните си задължения носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи.
- Всеки служител в се идентифицира чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори.
- Срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща, е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган – до 14 дни.

Общи стандарти за административно обслужване:

- Вежливо, любезно и отзивчиво отношение към потребителите.
 - Конфиденциалност към поставените въпроси.
- Равнопоставеност на всички потребители чрез предоставяне на еднакъв достъп до услугите, независимо от социално положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност, религиозни убеждения.
 - Предоставяне на ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация за решаване на проблема на всеки потребител.
 - Прозрачност на административното обслужване.
 - Коректност относно спазването на оповестените срокове за извършване на всяка административна услуга.
- Разнообразни и достъпни начини за подаване на предложения, оплаквания и похвали.

Собствени стандарти за административно обслужване:

- Постигане на професионализъм в работата.
- Наблюдателност, гъвкавост и адаптивност в различни ситуации.
 - Предоставяне на достоверна, систематизирана и пълна информация на потребителя.
- Противодействие на корупционни прояви и други неправомерни действия.

- Избягване на конфликтни ситуации, а при възникването им - запазване на спокойствие и прилагане умения за преодоляването им.
- Стремение към търсене на алтернативно решение на проблема на потребителя.

ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ

- Ние се задължаваме да осигуряваме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация за услугите, които предоставяме.
- Ние се задължаваме да Ви предоставяме информация относно предоставяните административни услуги по следния начин: на място в “Деловодство” в ИАЛ: гр. София 1303, ул. “Дамян Груев” № 8 в работното време на администрацията на Изпълнителната агенция по лекарствата от 9.00 часа до 17.30 часа;
по телефона – в работното време на администрацията на Изпълнителната агенция по лекарствата от 9.00 часа до 17.30 часа на телефон 89 03 535.
на интернет-страницата на Изпълнителната агенция по лекарствата <http://www.bda.bg/>
- Ние се задължаваме да актуализираме периодично информацията във връзка с нашата дейност и предоставяните административни услуги на интернет-страницата на Изпълнителната агенция по лекарствата <http://www.bda.bg/>
- Обратната връзка с потребителите се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали и оплаквания.

- Средствата за осъществяване на обратната връзка с потребителите са кутия за мнения и коментари, интернет връзка.
- Преки контакти с потребителите за получаване на съвети, мнения и препоръки.

ПРАВА И ВЪЗМОЖНОСТИ ЗА ПОТРЕБИТЕЛЯ

- Право на обслужване по модела “едно гише“.
 - Право на точна информация.
- Право на навременни услуги, съгласно нормативно установените срокове.
 - Право на учтиво обслужване.
- Право на изискване на идентификация от обслужващия служител.
 - Право на конфиденциалност.

ЗАДЪЛЖЕНИЯ И ОТГОВОРНОСТИ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

В качеството Ви на потребител на административни услуги, предоставяни от Изпълнителната агенция по лекарствата, Ви молим:

- Да се отнасяте с уважение към служителите на ИАЛ, като не допускате обиди, заплахи и други действия на саморазправа.
- Да се въздържате от търсене на преференциално отношение.
 - Да съобщавате за всяка корупционна практика.
- Да представяте пълна и точна информация и съответните, изискуеми от закона или от други нормативни актове, документи.
- Да уведомявате за всяка промяна на обстоятелствата, свързана с исканата услуга.
- Да посочвате точния си адрес, телефон и e-mail адрес за връзка с Вас.
- Да отправяте Вашите предложения, сигнали и възражения по законоустановения ред.

ВАЖНО Е ДА ЗНАЕТЕ, ЧЕ

- Анонимни сигнали и оплаквания не подлежат на разглеждане.
- В случай, че Вашите интереси попадат извън компетентността на ИАЛ, ще препратим вашия сигнал, оплакване или предложение, до съответния компетентен орган, за което ще Ви уведомим в седемдневен срок.
- Изпълнителната агенция на лекарствата няма право да дава отговор на запитвания, свързани с лични данни и класифицирана информация.
- Запазваме си правото да не даваме отговор на сигнали, жалби и оплаквания, които съдържат обидни изказвания, нецензурирани изрази, уронващи престижа на ИАЛ, и на други български институции.
- Сигнали за корупция и противодействие на корупцията можете да подавате и в пощенска кутия “Сигнали за корупция”, гр. София 1303, ул. “Дамян Груев” № 8 и на електронен адрес:
<http://anticorruption.government.bg/content.aspx?p=12>

НЕРАЗДЕЛНА ЧАСТ ОТ НАСТОЯЩАТА ХАРТА НА КЛИЕНТА Е

- Анкетна карта.

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

