



# **ХАРТА НА КЛИЕНТА**

**ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ЛЕКАРСТВАТА  
КЪМ МИНИСТЪРА НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО**

Изпълнителната агенция по лекарствата е администрация към Министъра на здравеопазването и осъществява своята дейност в съответствие със Закона за лекарствените продукти в хуманната медицина (ЗЛПХМ), Закона за медицинските изделия (ЗМИ) и Закон за кръвта, кръводаряването и кръвопреливането (ЗККК), Устройствения правилник на Изпълнителната агенция по лекарствата и други нормативни актове.

ИАЛ осъществява ефективно и модерно административно обслужване, за да може да отговаря на потребностите на клиентите.

### **ПРИНЦИПИ**

- Повишаване качеството и ефективността на предоставяните административни услуги;
- Спазване на поставените срокове за извършване на административните услуги;
- Осигуряване на прозрачност и отчетност;
- Любезно и учтиво обслужване на клиентите;
- Предоставяне на възможност за изказване на мнения и препоръки.

### **ЦЕЛИ**

С разработената Харта на клиента Изпълнителната агенция по лекарствата цели:

- Предоставяне на навременни и качествени административни услуги
- Създаване на модерна административна структура;
- Повишаване качеството и ефективността на административното обслужване;
- Достъпна и разбираема информация за предоставяните услуги;
- Добри стандарти на обслужване, които клиентите биха искали да получат, а служителите добре да познават и спазват

Предоставяне на възможност за изказване на мнения и препоръки за получените административни услуги.

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

## **ЦЕННОСТИ**

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.**

## **ОТГОВОРНОСТИ**

Отговорностите на служителите в Изпълнителна агенция по лекарствата, предоставящи услуги са следните:

- **Предоставяне на информация за предлаганите административни услуги в пълен обем и достъпен начин;**
- **Облекчаване на дългите процедури;**
- **Спазване на принципа за равнопоставеност на клиентите на административни услуги;**
- **Създаване на любезна и делова обстановка за потребителите на административни услуги, предоставяни от ИАЛ.**

**Осигуряване на пълна прозрачност по време на целия процес на административното обслужване;**

- **Спазване на сроковете за извършване на всяка административна услуга;**
- **Измерване удовлетвореността от административното обслужване.**

## **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 028903429; 028903430; 028903431;
  - 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 КЛИЕНТА**

Клиента има право на:

- Административно обслужване обособено на едно място в служебно помещение, лесно за намиране и достъп;

- Точна информация;

- Навременни услуги, съгласно нормативно установените срокове;

- Учтиво, компетентно и качествено обслужване;

- Изискване на идентификация от обслужващия служител;

- Конфиденциалност.

## **ЗАДЪЛЖЕНИЯ И ОТГОВОРНОСТИ НА КЛИЕНТА**

В качеството Ви на клиент на административни услуги, предоставяни от Изпълнителната агенция по лекарствата, очакваме от Вас:

- 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 въпроси, свързани с предоставяне на лични данни и/или класифицирана информация, освен в предвидените от закона случаи

- 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.

## ДОПЪЛНИТЕЛНА ИНФОРМАЦИЯ

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

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

