

ЗА ХАРТАТА НА КЛИЕНТА

Националната здравноосигурителна каса (НЗОК) е юридическо лице със седалище гр. София и с предмет на дейност - осъществяване на задължителното здравно осигуряване.

Националната здравноосигурителна каса се състои от централно управление, районни здравноосигурителни каси и поделения на районните здравноосигурителни каси. Седалищата на районните здравноосигурителни каси се определят със списък, приет от Министерския съвет, а седалищата на техните поделения се определят със заповед на управителя на Националната здравноосигурителна каса.

Всички здравноосигурени граждани имат равни права и достъп при получаване на извънболнична и болнична медицинска и дентална помощ, както и на лекарства за домашно лечение, заплатени напълно или частично от касата, независимо от тяхната раса, народност, етническа принадлежност, пол, произход, религия, образование, убеждения, политическа принадлежност, лично и обществено положение или имуществено състояние.

Предназначението на настоящата „Харта на клиента“ е да бъдат определени основните функции, свързани с административното обслужване, и да бъдат запознати здравноосигурените лица с видовете услуги, които НЗОК им предоставя, както и с начина, по който могат да ги получат, за да им бъдат гарантирани съвременни и по-високи стандарти на обслужване.

Основната цел на Хартата е да съдейства за подобряване на обслужването на потребителите чрез залагане на съвременни и по-високи стандарти. Стремещът ни е да прилагаме и развиваме добрите практики при предоставяне на административни услуги. Наш основен приоритет е удовлетвореността на обществото. За осъществяване на посочената цел ние имаме нужда от съдействието на всички осигурени лица и оценяваме високо всяко изказано мнение, критика, препоръка.

Хартата не е нормативен документ и не създава юридически права и последствия. При нейното създаване са спазени принципите на законност, обективност, прозрачност, отговорност и зачитане на правата на всеки здравноосигурен. Целите ѝ са бърз и лесен достъп до информация, комуникация с отзивчиви и професионално подготвени служители, качествено и ефективно обслужване при минимална загуба на време.

С тази Харта НЗОК Ви запознава с принципите и стандартите за предоставяне на административни услуги, както и с това какво следва да предприемете, ако стандартите не се изпълняват и не сте удовлетворени от нивото на обслужване.

ПРИНЦИПИ И ЦЕЛИ ЗА КАЧЕСТВЕНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

При осъществяването на административното обслужване в НЗОК, с оглед изграждане на партньорство между нашата администрация и обществото, сме си поставили следните стратегически цели и спазване на основни принципи:

- Работа в полза на обществения интерес и отделния потребител, посредством предоставяне на качествени и навременни административни услуги, в нормативно установените срокове;
- Обслужване на потребителите вежливо и качествено при зачитане на личното им достойнство от отзивчиви и професионално подготвени служители;

- Безпристрастно и обективно обслужване на всички потребители без дискриминация, основана на раса, религия, социален статус, възраст, етническа принадлежност, гражданство, произход, образование, убеждения, политическа принадлежност и други признаци;
- Предоставяне на всички граждани на общодостъпна и систематизирана информация и услуги;
- Предоставяне на административни услуги по различни канали и получаване на ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация за удовлетворяване на потребителския интерес;
- Осигуряване на възможност за равнопоставен достъп до предоставяните услуги и за хората в неравностойно положение, в подходяща за тях форма;
- Отговаряне на всички запитвания, свързани с дейността на НЗОК, предоставяне на експертна консултация относно прилагането на нормативните актове, свързани със здравното осигуряване и своевременното оповестяване на промените в тези актове;
- Поддържане на прозрачност и отчетност;
- Оказване на помощ и насочване на потребителите към компетентна инстанция в случаите, когато решението на поставените от Вас запитвания, предложения и сигнали не е в нашите правомощия;
- Спазване на изискванията на Закона за противодействие на корупцията и за отнемане на незаконно придобитото имущество;
- Нетърпимост към всички прояви на корупция и корупционни практики;
- Осигуряване на конфиденциалност на информацията, получена от служителите при или по повод извършване на услугите;
- Осигуряване на надеждна обратна връзка.

СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

НЗОК осигурява на всички потребители компетентно, законосъобразно, справедливо, безпристрастно, прозрачно и достъпно обслужване. Обслужването в НЗОК се осъществява при спазване на следните стандарти за качество:

1. *Отношение към потребителя* – предоставяне на еднакъв достъп до услугите и равнопоставено отношение към всички потребители, независимо от тяхното социално положение, образование, възраст, пол, народност, етнически произход, религиозни убеждения и др. признаци; спазване на конфиденциалност относно постъпилите запитвания и жалби и по отношение на получената информация;

2. *Информация за потребителя* – предоставяне на коректна, достъпна и изчерпателна информация на потребителите по начин, удовлетворяващ техните потребности, предоставяне на лесно разбираеми формуляри на заявления за достъп и услуги;

3. *Комуникация с потребителя* – търпеливо и отзивчиво отношение, общуване на ясен, точен и достъпен език; предоставяне на лесно разбираеми, изчерпателни устни и писмени отговори на запитванията;

4. *Канали за достъп до информация и услуги* – личен контакт със служителите в центровете за административно обслужване, поща, интернет страница, електронна поща, система за сигурно електронно връчване (ССЕВ), информационни табла и др.;

5. *Спазване на срокове* – бързо получаване на отговор на устни и писмени запитвания, на телефонни обаждания и жалби в рамките на установените в администрацията срокове; поемане на ангажимент за уведомяване, когато се налага срокът да бъде удължен, посочване на причините за това, както и на крайния срок за получаване на отговора;

6. Механизми за обратна връзка – използване на различни механизми за обратна връзка с потребителя, с цел да бъдат взети под внимание изменящите се потребности на различните обществени групи; анализ на получената информация, периодично отчитане на резултатите и оповестяване на предприетите конкретни действия с цел удовлетворяване на очакванията на потребителя;

7. Отговорност и отчетност – поемане на отговорност от служители за работата им според приетите принципи и цели за качествено обслужване; ангажираност на ръководството на НЗОК за подобряване на обслужването; ежегодно публикуване на оценката за удовлетвореност на потребителите.

НАШИТЕ ОТГОВОРНОСТИ КЪМ ВАС

- Да се отнасяме любезно и възпитано, с внимание и уважение, да зачитаме правата и личното достойнство;
- Да отговаряме на въпросите професионално, точно и ясно в кръга на своята компетентност, като предоставяме навременна, разбираема, пълна и точна информация, от която се нуждаете, както и информация относно правата, задълженията и последиците при неизпълнението им;
- Да предприемаме всички необходими действия за качествено обслужване, като при възникване на проблем уведомяваме своевременно за причините, както и за очаквания краен срок, в който може да получите информацията/услугата;
- Да спазваме стриктно обявеното приемно време;
- Да предоставяме услугите в нормативно определените срокове;
- Да обработваме личните данни законосъобразно и да гарантираме конфиденциалността на предоставената информация;
- Да спазваме принципа за равнопоставеност на потребителите;
- Да се стремим да разширяваме и улесняваме начините за достъп и предоставянето на информация и услуги, като разширяваме каналите за комуникация и осигуряваме възможността за избор при получаването им;
- Да не допускаме прояви на дискриминация;
- Да изпълняваме задълженията си безпристрастно и непредубедено.
- При възникване на проблем, да Ви уведомим своевременно за причините, довели до това и за очаквания краен срок, в който би следвало да получите услугата;
- Да носим отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежим и да се представяме със собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори.

ВАШИТЕ ОТГОВОРНОСТИ КЪМ НАС

- Да се отнасяте учтиво и с уважение към служителите на НЗОК и останалите потребители и да не проявявате агресивно поведение;
- Да се въздържате от търсене на преференциално отношение;
- Да ни уведомите, ако имате доказателства за незаконни или неправилни действия, или за действия/бездействия, които пораждат съмнения за корупционна практика и проява;
- Да предоставяте пълна и точна информация и съответните, регламентирани от нормативните актове, документи;

- Да уведомявате за промени в обстоятелствата, свързани с исканата от Вас услуга, в случай че са настъпили такива;
- Да посочвате точните си адрес, телефон и e-mail адрес за обратна връзка с Вас и да ни уведомявате при настъпила промяна;
- Да отправяте Вашите предложения, сигнали и възражения по законоустановения ред;
- Ще Ви бъдем благодарни, ако споделяте с нас Вашите мнения, предложения и препоръки, като попълвате предоставените анкети за проучване на удовлетвореността на потребителите.

ОБЩИ ОТГОВОРНОСТИ

Обща е отговорността да се осигури атмосфера на взаимно уважение, внимание и търпение в процеса на административното обслужване.

ПОЛЗИ ЗА ВАС

- Облекчаване на дългите процедури;
- Предоставяне на качествени административни услуги в нормативно определените срокове;
- Премахване на възможни корупционни практики;
- Създаване на приятна и делова обстановка за потребителите на административните услуги, предоставяни от НЗОК.

КОНТАКТИ С НЗОК

Центърът за административно обслужване (ЦАО) на потребителите в ЦУ работят всеки делничен ден, от понеделник до петък, с непрекъснато работно време от 9.00 до 17:30 часа. Съгласно чл. 10, ал. 4 от Наредба за административното обслужване, в случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на звеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

На тел. 02/965 9230 ще получавате информация единствено за Вашите писма, регистрирани в деловодството на НЗОК

Пощенски адрес: Национална здравноосигурителна каса, ул. „Кричим” 1, София 1407

Електронен адрес: nzok@nhif.bg

Писмата, получени на електронния адрес на НЗОК, се регистрират по реда на постъпването им, в рамките на установеното работно време, а документите, получени в извънработно време, се регистрират в първия работен ден.

Пощенските адреси, електронните адреси и телефоните на РЗОК са достъпни за всички потребители на интернет страницата на НЗОК - www.nhif.bg.

МНЕНИЯ, ПРЕПОРЪКИ И ЖАЛБИ

Вие може да изкажете Вашите мнения, предложения, похвали, сигнали и жалби за изпълнение на стандартите за административно обслужване или възражение за неизпълнението им. Ако имате оплакване по обслужването в НЗОК, очакваме да ни информирате за това писмено – чрез кутията за мнения и коментари в ЦАО, по пощата; или на електронния адрес на НЗОК, за да можем да отстраним своевременно евентуални нередности и пропуски. За резултатите от извършената проверка, установените обстоятелства и предприетите действия, подателят на оплакването се уведомява писмено.

Подадените предложения, сигнали, жалби и оплаквания трябва да съдържат следните реквизити:

1. трите имена на подателя или на упълномощения му представител;
2. адрес за обратна връзка и пощенски код, както и други координати за връзка (телефон, факс, адрес на електронна поща);
3. подпис на подателя или на упълномощения му представител.

Анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат. За анонимни предложения и сигнали се считат тези, които не съдържат достатъчно данни за обратна връзка с подателя – име и адрес.

В случай, че Ваши сигнали, оплаквания или предложения са извън компетентността на НЗОК, ние се ангажираме да ги препратим до съответен компетентен орган, за което ще Ви уведомим своевременно.

НЗОК няма право да дава отговор на запитвания, свързани със защитата на лични данни и класифицирана информация.

Не се образува производство по анонимни предложения и сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от 2 години. За анонимни предложения и сигнали се считат тези, които не съдържат достатъчно данни за обратна връзка с подателя – име и адрес за обратна кореспонденция;

Всеки, който разполага с данни за корупция или конфликт на интереси срещу служители в администрацията на Националната здравноосигурителна каса (НЗОК), може да подаде сигнал.

Сигналът може да се подаде в писмен или електронен вид в администрацията на НЗОК или на електронната поща за сигнали anticorruption@nhif.bg.

При подаване на сигнал по електронен път, той трябва да бъде оформен като електронен документ, подписан с квалифициран електронен подпис.

Администрацията на НЗОК си запазва правото да не дава отговор на въпроси, сигнали и жалби, които съдържат нецензурни изрази и немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на институцията и нейните служители.

Предложения и сигнали, засягащи проблеми, чието решаване е извън нашите правомощия, ще насочим към съответната администрация в срок от 7 (седем) дни, като се ангажираме да Ви информираме писмено за това;

ВАЖНО Е ДА ЗНАЕТЕ

На Ваше разположение в ЦАО и в системата на НЗОК може да намерите Анкетна карта за проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги. Ние се ангажираме да обобщаваме, анализираме и ежегодно да отчитаме получените от Вас предложения и коментари, както и да предприемаме, съобразно своите възможности, конкретни действия с цел удовлетворяване на Вашите очаквания.

ДОПЪЛНИТЕЛНА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ХАРТАТА

Хартата е утвърдена от Управителя на НЗОК със Заповед № РД-09-1054/27.10.2022 г. и отменя Харта на клиента утвърдена със Заповед № РД-09-752/30.07.2020 г.

Хартата на клиента може да намерите на информационните табла, поставени в сградите на НЗОК и РЗОК, както и на нашата Интернет страница: www.nhif.bg.

Настоящата Харта на клиента ще бъде актуализирана, съобразно Вашите изисквания за подобряване на организацията на предоставяне на административни услуги, както и при настъпили нормативни промени и допълнения в дейността на НЗОК.

Ние работим в услуга на обществото. В условията на бързоразвиваща се администрация, НЗОК реагира адекватно с минимизиране на рисковете, служителите изпълняват добросъвестно служебните си задължения с цел постигане на висококачествено административно обслужване и удовлетворяване на потребностите.

Всички стандарти на административното обслужване са нормативно регламентирани от закони и подзаконови нормативни актове.

Хартата на клиента и стандартите за административно обслужване, както и образците на документи към тях, са публикувани на официалната интернет страница на НЗОК.

Неразделна част от настоящата информация „За харта на клиента“ е Харта на клиента, разработена съгласно Приложение № 1 от Ръководство за разработване на Харта на клиента.