РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ - РАЗГРАД

Харта на клиента

Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване

Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:

Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)	
✓ **Местоположение**	гр. Разград, ул. "Кирил и Методий" №8, етаж 2
✓ **Възможност за паркиране**	Безплатен служебен и платен паркинг тип „синя зона" до административната сграда и Центъра за административно обслужване
✓ **Удобно работно време с непрекъсваем режим**	от 8:30 до 17:00 часа, в делнични дни без прекъсване • В случаите, когато в служебните помещения има потребители в края на обявеното работно време, работата на ЦАО продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време
✓ **Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:**	• местонахождението на Центъра за административно обслужване • работното време • гише за заявяване и получаване на документи • информация за услугите
✓ **За клиенти със специфични потребности:**	• осигурен е адаптиран достъп до Центъра за административно обслужване чрез рампа за придвижване на инвалидни колички и платформен асансьор, пригоден за хора със специфични потребности. • нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО
✓ **В Центъра за административно обслужване на Ваше разположение са:**	• места за сядане, обособени зони за консултации, пособия за попълване на документи • питейна вода и възможност за ползване на тоалетна • предоставяне на мултимедийна информация по актуални теми, касаещи опазване здравето на гражданите и др.
Добра информираност, бърза и лесна комуникация	
✓ **Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат**	• с уважение и зачитане на Вашите права, законни интереси и личност • любезно, с лично отношение, уважение и търпение • безпристрастно • при спазване на конфиденциалност
✓ **Информация за услугите ни ще намерите:**	• на интернет страницата ни в секция „Административно обслужване", • на място в ЦАО: ✓ на информационно табло ✓ на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите ✓ на телефони – 084/ 611-168; 084/ 611-165

✓ **Съдействие на място в Центъра за административно обслужване ще получите от**	Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които: ✓ ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването ✓ ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването ✓ ще Ви информират за статуса на Вашата преписка ✓ ще Ви информират за предсрочно изпълнение на услугата
✓ **На нашата интернет страница**	• ще намерите електронни брошури • формуляри за административни услуги • можете да зададете въпрос чрез секция "Свържете се с нас" • може да попълните анкетата за удовлетвореността на потребителите на административни услуги
Предимства на обслужването	
✓ **Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер**	• за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 10 минути • за писмени запитвания – до 3 работни дни
✓ **Бързо обслужване**	В рамките на 20 минути: ✓ ще приемем Вашите документи ✓ ще Ви предоставим готовите документи ✓ ако е необходимо, ще осигурим консултация с експерт по услугата
✓ **Ще ви обслужим само на едно гише**	✓ за подаване на документи в Центъра за административно обслужване ще посетите само едно гише ✓ в ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга да посещавате два пъти едно и също гише
✓ **Ще Ви предоставим услугата веднага, когато**	✓ Заявлението съдържа необходимите за разглеждането му данни, информация, документи

Обратната връзка е важна за нас. Можете да ни помогнете да подобрим качеството на административното обслужване, като подадете предложение, сигнал или жалба:

На място в ЦАО

✓ **Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в Центъра за административно обслужване**	• служителите от ЦАО ще съдействат за разрешаване на възникнал проблем в рамките на престоя в Центъра • поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с компетентния експерт без предварително записване • при необходимост може да се обърнете към ръководителя на административното звено

Пишете ни

✓ **Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор**	Може да ги подадете: • На адрес: гр. Разград, ул."Кирил и Методий "№8 • **rzi_razgrad@rzi-razgrad.egov.bg** • в обозначената кутия в ЦАО • на телефон: **084/ 611-165**

✓ **Насърчаваме Вашето участие в разработваните от нас механизми и процедури за административно обслужване като равноправни участници в административния процес и се ангажираме**	• да разгледаме направените от Вас предложения, препоръки и оплаквания • Да ги анализираме • Да предприемем необходимите действия, за да удовлетворим Вашите очаквания и потребности

Обадете ни се

✓ **Ще Ви изслушаме и информираме за статуса на подадените от Вас документи**	• на телефони: 084/611-168 и 084/ 611-165

Посетете ни

✓ **Приемно време на директора на РЗИ – Разград**	• Всяка сряда от 9:00 до 11:00 часа след предварително записване на телефон 084/611-165
✓ **Приемно време на главния секретар**	• Всеки четвъртък от 14:00 до 16:00 часа

Информация за Вашата удовлетвореност

✓ **Всяка година до 1 април в секция „Административно обслужване" ще намерите публикуван**	Годишен доклад за оценка удовлетвореността на потребителите с: • получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка • резултатите от измерването на удовлетвореността Ви • предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване

Ако искате да дадете вашето мнение, препоръка или предложение във връзка с административното обслужване...

✓ **Регионална здравна инспекция – Разград е отворена към Вашите предложения и препоръки за подобряване качеството и усъвършенстване на предоставените административни услуги**	Може да: • Попълните анкета, в която да посочите Вашите конкретни предложения и препоръки. Анкетата е на Ваше разположение в ЦАО, както и на нашата електронна страница • Представите/изпратите Вашите писмени предложения на адрес: гр. Разград ул."Кирил и Методий" № 8 п.к 119

Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!

Хартата на клиента е приета на 24.07.2020 г.