

# РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ - ВЕЛИКО ТЪРНОВО



## 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)

- ✓ Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО: гр. Велико Търново, ул. „Никола Габровски“ № 23, Регионална здравна инспекция - Велико Търново (РЗИ)
  - Спирка „Пожарна“ на автобусни линии №№ 1, 13, 20, 30, 50 и 70
- ✓ Паркиране
  - Безплатни места за паркиране в близост до сградата на РЗИ
- ✓ Удобно работно време
  - от 8:30 до 17:00 часа, без прекъсване
- ✓ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за
  - работното време
  - гишетата за заявяване и получаване на документи
  - информация за услугите
- ✓ За клиенти със специфични потребности
  - е осигурен адаптиран достъп до ЦАО (Достъпът до ЦАО е безпрепятствен, без необходимост от ползване на елементи за адаптиране)
  - нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО
- ✓ В ЦАО на Ваше разположение са:
  - столове, маси и пособия за попълване на документи
  - питейна вода и възможност за ползване на тоалетна
  - безплатен интернет

### ➤ Добра информираност, бърза и лесна комуникация

- ✓ Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат
  - любезно, с лично отношение, уважение и търпение
  - при спазване на конфиденциалност
- ✓ Информация за услугите ни ще намерите:
  - на интернет страницата (<https://www.rzi-vt.bg>) ни в секция „Административно обслужване“, където ще намерите пълно описание на услугите, можете да изтеглите образци на заявленията за тях и да заявите част от услугите и електронно
  - на място в ЦАО:
    - ✓ на информационното табло
    - ✓ на хартиен носител – образци на заявления за предоставяне на услугите
    - ✓ от материалите за клиента, които можете да получите от нашите служители в ЦАО
- ✓ Съдействие на място в ЦАО 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

✓ В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница

- ще намерите отговори на най-често задаваните от Вас въпроси
- можете да зададете въпрос - ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора

✓ Активен Facebook профил

- На страницата ни във Facebook (Инфо РЗИ) ще откриете интересна информация за нашите активности

## Предимства на обслужването

✓ Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер

- за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути
- за писмени запитвания – до 3 работни дни

✓ Бързо обслужване

В рамките на 20 минути:

- ✓ ще приемем Вашите документи
- ✓ ще Ви предоставим готовите документи

✓ Ще ви обслужим с минимален брой посещения на гише

В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга:

- ✓ да посещавате повече от две места (гишета) за приемане на едно заявление/искане
- ✓ да посещавате повече от едно място (гише) за получаване на резултата

**Моля информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба:**

## На място в ЦАО

✓ Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАО

- обърнете се към служителите ни в ЦАО
- поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса
- при необходимост се обърнете към директора на дирекция „Административно-правно, финансово и стопанско обслужване“ или главния секретар

## Пишете ни

✓ Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор

Може да ги подадете:

- ✓ на адрес: гр. В. Търново, ул. „Никола Габровски“ № 23
- ✓ на електронен адрес: rzi-vt@rzi-vt.bg
- ✓ в обозначената кутия в Центъра за административно обслужване

## Обадете ни се

✓ Ще Ви изслушаме и информираме за статуса на подадените от Вас документи

на телефон: 062/614331

## Информация за Вашата удовлетвореност

✓ Всяка година до 1 април в секция „Административно обслужване“ ще намерите публикуван

Годишен доклад за оценка на 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

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