Приложение към Заповед

РД-01-31/04.02.2025 г.

**РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ-ДОБРИЧ**

****

**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:** | * **Спирка „РЗИ“ на автобусни линии № 1, 2, 3, 4а, 8, 9 и 12** |
| * **Паркиране:** | * **Платен паркинг в близост до РЗИ-Добрич - МБАЛ Добрич** |
| * **Удобно работно време:** | * **Център за административно обслужване (ЦАО) - от 08:30 до 17:00 часа без прекъсване в работни дни**   **В случаите, когато 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.**   * **гише РКМЕ - от 08:30 до 14:30 часа** * **приемен сектор на Орган за контрол от вид А (ОКА) - от 08:30 до 17:00 часа без прекъсване в работни дни** |
| * **Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:** | * **работно време** * **гише за заявяване на административни услуги и получаване на документи (етаж 1, стая 111)** * **информация за услугите** |
| * **Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:** | * **гише РКМЕ – за приемане на документи за установяване на вид и степен на увреждане (степен на трайно намалена работоспособност), за потвърждаване на професионална болест (етаж 1, стая 112)** |
| * **Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:** | * **приемен сектор на Орган за контрол от вид А (ОКА) за заявяване на платени лабораторни услуги (етаж 1, стая 104)** |
| * **За клиенти със специфични потребности:** | * **осигурен е адаптиран достъп до ЦАО чрез стълбищна платформа, без ползване на стълби и асансьор** |
| * **В ЦАО на Ваше разположение са:** | * **столове, плот и пособия за попълване на документи** * **безплатен Интернет** * **ПОС терминал** * **възможност за ползване на санитарен възел и питейна вода** |
| **► 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 страница ни** http://www.rzi-dobrich.org/ **в раздел „Услуги-Административни услуги“** * **на място в ЦАО** * **в Административния регистър** |
| * **Съдействие на място в ЦАО ще получите от:** | * **нашите служители в ЦАО, 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 |
| **► 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 5 работни дни** |
| * **Бързо обслужване:** | * **в рамките на 20 минути:** * ще приемем Вашите документи * ще Ви предоставим готовите документи |
| * **Ще Ви обслужим само на едно гише:** | * **в ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга:** * да посещавате повече от едно гише * да посещавате два пъти едно и също гише |
| * **Проверете статуса на Вашата услуга/преписка:** | * **на място в ЦАО** * **на телефон ЦАО 058/655 511** * **на телефони гише РКМЕ 058/655 512 от 8.30 до 14.30 часа и 058/601 078 - след 14.30 часа** * **на телефон приемна ОКА 058/655 504** |
| **Моля, информирайте ни при проблеми във връзка с Административното обслужване, като можете да подадете сигнал, предложение, жалба.** | |
|  | |
| **► На място в ЦАО** | |
| * **Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблем веднага – в рамките на престоя Ви в ЦАО:** | * **обърнете се към служителите ни в ЦАО** * **поискайте да Ви насочат и свържат с Административното звено, запознато с Вашия казус** |
| **► Пишете ни** | |
| * **На място в ЦАО може да подадете Вашите заявления, искания, предложения, сигнали, жалби и протести, свързани с дейността на РЗИ-Добрич, както и:** | * **на пощенски адрес:** * гр. Добрич 9300, ул. „Св. св. Кирил и Методий“, № 57 * **на електронна поща:** * [**rzi-dobrich@mh.government.bg**](mailto:rzi-dobrich@mh.government.bg) * **чрез системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ)** * https:**//**[**edelivery.egov.bg/Account/Login**](http://edelivery.egov.bg/Account/Login) |
| **► Обадете ни се** | |
| * **Ще Ви изслушаме и уведомим за движението на Вашата преписка и в какъв срок да очаквате отговор:** | * **ЦАО - 058/655 511** * **РКМЕ - 058/655 512 от 8.30 до 14.30 часа и 058/601 078 - след 14.30 часа** * **ОКА - 058/655 504** |
| **► Информация за Вашата удовлетвореност** | |
| * **Всяка година до 1 април в раздел „Достъп до информация -Административно обслужване“ ще намерите публикуван:** | * **Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребители с:** * получена 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!** |