

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)	
<ul style="list-style-type: none"> • Лесен достъп с обществен транспорт: 	<ul style="list-style-type: none"> • Спирка „РЗИ“ на автобусни линии № 1, 2, 4а и 8
<ul style="list-style-type: none"> • Паркиране: 	<ul style="list-style-type: none"> • Платен паркинг в близост до РЗИ-Добрич - МБАЛ Добрич
<ul style="list-style-type: none"> • Удобно работно време: 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 Центъра за административно обслужване (ЦАО) продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.
<ul style="list-style-type: none"> • Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за: 	<ul style="list-style-type: none"> • работно време • гише за заявяване на административни услуги и получаване на документи (етаж 1, стая 111) • гише РКМЕ – за приемане на документи за установяване на вид и степен на увреждане (степен на трайно намалена

	<p>работоспособност), за потвърждаване на професионална болест (етаж 1, стая 112)</p> <ul style="list-style-type: none"> • приеман сектор на Орган за контрол от вид А (ОКА) за заявяване на платени лабораторни услуги (етаж 1, стая 104) • информация за услугите
<ul style="list-style-type: none"> • За клиенти със специфични потребности: 	<ul style="list-style-type: none"> • осигурен е адаптиран достъп до ЦАО чрез стълбищна платформа, без ползване на стълби и асансьор
<ul style="list-style-type: none"> • В ЦАО на Ваше разположение са: 	<ul style="list-style-type: none"> • столове, плот и пособия за попълване на документи • безплатен Интернет • ПОС терминал • възможност за ползване на санитарен възел и питейна вода
<p>► Добра информираност, бърза и лесна комуникация</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат: 	<ul style="list-style-type: none"> • любезно, с лично отношение, уважение и търпение • при спазване на конфиденциалност
<ul style="list-style-type: none"> • Информация за услугите ни ще намерите: 	<ul style="list-style-type: none"> • на интернет страница ни http://www.rzidobrich.org/ в раздел „Услуги-Административни услуги“ • на място в ЦАО • в Административния регистър
<ul style="list-style-type: none"> • Съдействие на място в ЦАО ще получите от: 	<ul style="list-style-type: none"> • нашите служители в ЦАО, които: <ul style="list-style-type: none"> ➢ 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
<p>► Предимства на обслужването</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер: 	<ul style="list-style-type: none"> • за устни запитвания на място или по телефона – в рамките на 20 минути • за писмени запитвания – до 7 работни дни
<ul style="list-style-type: none"> • Бързо обслужване: 	<ul style="list-style-type: none"> • в рамките на 20 минути: <ul style="list-style-type: none"> ➢ ще приемем Вашите документи ➢ ще Ви предоставим готовите документи

<ul style="list-style-type: none"> • Ще Ви обслужим само на едно гише: 	<ul style="list-style-type: none"> • в ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга: <ul style="list-style-type: none"> ➢ да посещавате повече от едно гише ➢ да посещавате два пъти едно и също гише
<ul style="list-style-type: none"> • Проверете статуса на Вашата услуга/преписка: 	<ul style="list-style-type: none"> • 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
<p>Моля, информирайте ни при проблеми във връзка с Административното обслужване, като можете да подадете сигнал, предложение, жалба.</p>	

<p align="center">▶ На място в ЦАО</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблем веднага – в рамките на престоя Ви в ЦАО: 	<ul style="list-style-type: none"> • обърнете се към служителите ни в ЦАО • поискайте да Ви насочат и свържат с Административното звено, запознато с Вашия казус
<p align="center">▶ Пишете ни</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • На място в ЦАО може да подадете Вашите заявления, искания, предложения, сигнали, жалби и протести, свързани с дейността на РЗИ-Добрич, както и: 	<ul style="list-style-type: none"> • на пощенски адрес: <ul style="list-style-type: none"> ✓ гр. Добрич 9300, ул. „Св. св. Кирил и Методий“, № 57 • на електронна поща: <ul style="list-style-type: none"> ✓ rzi-dobrich@mh.government.bg • чрез системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) <ul style="list-style-type: none"> ✓ https://edelivery.egov.bg/Account/Login
<p align="center">▶ Обадете ни се</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Ще Ви изслушаме и уведомим за движението на Вашата преписка и в какъв срок да очаквате отговор: 	<ul style="list-style-type: none"> • 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
<p align="center">▶ Информация за Вашата удовлетвореност</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Всяка година до 1 април в раздел „Достъп до информация - Административно обслужване“ ще намерите публикуван: 	<ul style="list-style-type: none"> • Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребители с: <ul style="list-style-type: none"> ➢ 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!