Приложение към Заповед

**РД-01-143/13.06.2024 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, 4а и 8**
 |
| * **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 7 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 12.00 часа и 058/601 078 - след 12.00 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**
* **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 12.00 часа и 058/601 078 - след 12.00 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!** |