РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ - ШУМЕН

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:**	Спирка „Икономически техникум“ на автобусни линии с № 4, 6, 8, 9, 16
• **Паркиране**	Платени паркинги в близост до ЦАО и места с режим „зелена зона“
• **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 и заплащане на документи
• **За клиенти със специфични потребности:**	• на входа на инспекцията е монтирано устройство за връзка със служителите от ЦАО • 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 ни в секция „Административно обслужване“, подсекция „Административни услуги“, където можете да заявите Вашата услуга и електронно • на място в ЦАО: • на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите: информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя • административен регистър на адрес http://iisda.government.bg/
• **Съдействие на място в ЦАО ще получите от**	Нашите служители в ЦАО и/или нашите инспектори/експерти, които: • ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването • ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването
• **Достъп до обществена информация може да получите като:**	• Подадете заявление по образец съгласно ЗДОИ, което ще Ви бъде предоставено в ЦАО или изтеглите от Интернет страницата на РЗИ - Шумен – *секция Достъп до информация;* попълните го коректно и го подадете до РЗИ - Шумен на място в ЦАО, по пощата или куриер, по електронната поща.

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 предоставим услугата веднага, когато**	• заявлението съдържа необходимите за разглеждането му информация и документи и/или е въз основа на общо или служебно известни факти или законови презумпции • естеството на услугата го позволява
• **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:**	На телефона на ЦАО: 054/800 203

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 главния секретар или директора на дирекция „АПФСО”

Пишете ни

• **Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор**	• пощенски адрес : гр. Шумен , пл. Освобождение 1 • онлайн-формата за контакт на интернет страницата ни • електронен адрес: rzi-shumen@mh.government.bg; office@rzi-shumen.egov.bg • в обозначената кутия в ЦАО

Обадете ни се

• **Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате**	• За връзка с ЦАО: 054/800 203

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!