

РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ СМОЛЯН



Харта на клиента

Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да осигурим качествено административно обслужване, да спазваме обявените стандарти за качество и да подобрим достъпа на гражданите до административни услуги



Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:

➤ Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)	
✓ Лесен достъп с обществен транспорт	<ul style="list-style-type: none"> • спирка на Планетариума на всички автобуси по направление Смолян – кв. Устово; кв. Устово - Смолян
✓ Безплатно паркиране	<ul style="list-style-type: none"> • можете да ползвате безплатен до паркинг до административната сграда на РЗИ – Смолян
✓ Удобно работно време	<ul style="list-style-type: none"> • от 08:30 ч. до 17:00 ч. без прекъсване, всеки работен ден. В случай че, в края на работното време има потребители на административни услуги, работата в ЦАО продължава до като бъдете обслужени, но не по-късно от 19.00 ч.
✓ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране	<ul style="list-style-type: none"> • работното време • гишетата за заявяване и получаване и заплащане на документи
✓ За клиенти със специфични потребности	<ul style="list-style-type: none"> • адаптиран достъп до ЦАО на Регионална здравна инспекция - Смолян чрез стълбищен робот и асансьор за Регионалната картотека на медицинската експертиза – при нужда тел. 0301/6-32-93 • нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО • обслужване на едно гише • адаптирана тоалетна
✓ В ЦАО на Ваше разположение са	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • любезно, с лично отношение, уважение и търпение • при спазване на конфиденциалност
✓ Информация за услугите ни ще намерите	<ul style="list-style-type: none"> • на интернет страницата ни в секция <i>Видове услуги</i> • подсекция <i>Административни услуги</i> • https://www.rzi-smolyan.com/services/adm_services.html • на информационното табло на входа на сградата • на място в ЦАО на хартиен носител: процедури, в т.ч опростени за попълване образци; • административен регистър на адрес http://iisda.government.bg/ • на телефон – 0301/6-32-93 вътр.104 или тел. 0301-5-89-03
✓ Достъп до обществена информация може да получите като:	<ul style="list-style-type: none"> • подадете заявление по образец съгласно ЗДОИ, което ще Ви бъде предоставено в ЦАО или изтеглите от Интернет страницата на РЗИ - Смолян – секция <i>Услуги/Достъп до информация</i>; попълните го коректно и го подадете до РЗИ -Смолян на място в ЦАО, по пощата или куриер, по електронната поща.
➤ Предимства на обслужването	

✓ 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 5 работни дни
✓ Бързо обслужване	<ul style="list-style-type: none"> • рамките на 20 минути: <ul style="list-style-type: none"> • ще приемем Вашите документи • ще Ви предоставим готовите документи
✓ Ще ви обслужим само на едно гише	<ul style="list-style-type: none"> • в ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга: • да посещавате повече от едно гише • да посещавате два пъти едно и също гише
✓ Ще ви предоставим услугата веднага, когато	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • проверете статуса на Вашата услуга на тел. 0301/6-32-93 вътр.104 или тел. 0301/5-89-03

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	<ul style="list-style-type: none"> • обърнете се към служителите ни в ЦАО • поискайте да Ви насочат и свържат с експерта по казуса • при необходимост, обърнете се към главния секретар или ръководителя на звеното
---	--

➤ Пишете ни

✓ Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор	<ul style="list-style-type: none"> • пощенски адрес: гр. Смолян, бул. „България“ № 26 • онлайн-формата за контакт на интернет страницата ни • електронен адрес: rzi@rzi-smolyan.com • в обозначената кутия в ЦАО
--	--

➤ Обадете ни се

✓ Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате	<ul style="list-style-type: none"> • за връзка с ЦАО: централа 0301 /6-32-93 вътр. 104 или 0301-5-89-03
---	--

➤ Информация за Вашата удовлетвореност

✓ Всяка година, до 1 март в секция „Административно обслужване“ ще намерите публикуван	<p>Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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!