

# РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ ГАБРОВО



## 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: гр.Габрово, ул.“Райчо Каролев“ № 2, ет.1, стая № 101	- Спирка ОББ: автобусни линии №№ 1, 5, 7, 10, 14 Информацията за достъпа е публикувана и на интернет страницата на РЗИ Габрово – <a href="http://www.rzi-gbr.org">www.rzi-gbr.org</a>
✓ Паркиране	Може да паркирате безплатно в непосредствена близост до сградата на РЗИ Габрово
✓ Удобно работно време	от 8:30 до 17:00 часа в делнични дни, без прекъсване В случаите, когато в служебните помещения 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.
✓ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• работното време</li> <li>• гишета за заявяване, получаване и заплащане на документи</li> <li>• информация за услугите</li> </ul>
✓ За клиенти със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• осигурен е адаптиран достъп до ЦАО</li> <li>• нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО</li> </ul>
✓ В ЦАО на Ваше разположение са:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• столове, маса и пособия за попълване на документи</li> <li>• питейна вода и възможност за ползване на тоалетна</li> <li>• безплатен интернет, възможност за сканиране, копиране и принтиране</li> </ul>
Добра информираност, бърза и лесна комуникация	
✓ Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	<ul style="list-style-type: none"> <li>• любезно, с лично отношение, уважение и търпение</li> <li>• при спазване на конфиденциалност</li> </ul>
✓ Информация за услугите ни	• на интернет страницата ни <a href="http://www.rzi-gbr.org">www.rzi-gbr.org</a> в секция

## РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ ГАБРОВО

ще намерите:	„Административно обслужване“, където можете да заявите Вашата услуга и електронно и Административен регистър <a href="http://iisda.government.bg/">http://iisda.government.bg/</a> • на място в ЦАО: ✓ на хартиен носител – процедури, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите
✓ Съдействие на място в ЦАО ще получите от	Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които: ✓ ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването ✓ ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването
<b>➤ Предимства на обслужването</b>	
✓ 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 3 работни дни
✓ Бързо обслужване	В рамките на 20 минути: ✓ ще приемем Вашите документи ✓ ще Ви предоставим готовите документи ✓ ако е необходимо, ще осигурим консултация с експерт по услугата
✓ 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
✓ Ще Ви уведомим за готовия резултат на услугата	Когато документът Ви е готов, ще Ви уведомим на посочения от Вас телефон или електронна поща

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<br>• поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса<br>• |
|---|---|

### ➤ Пишете ни

- |  |                      |
|--|----------------------|
| ✓ Вашите сигнали, предложения или жалби ще | Може да ги подадете: |
|--|----------------------|

# РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ ГАБРОВО

получат обективен отговор

- 5300, гр.Габрово, ул. "Райчо Каролев" № 2
- E-mail: [gabrovo@rzi-gbr.org](mailto:gabrovo@rzi-gbr.org)
- в обозначената кутия във фоайето на сградата
- книга за предложения в ЦАО

## ► Обадете ни се

✓ Ще Ви изслушаме и уведоим каква реакция и в какъв срок да очаквате

За връзка с:  
• ЦАО: 066 840 604

## ► 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!**

Хартата на клиента е приета на 24.06.2020 г.