

РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ - ХАСКОВО



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)	
✓ Паркиране	Безплатен и платен паркинг на ул. „П. Евтимий“ № 2 /западен вход на сградата на Областна администрация – Хасково/ и платен паркинг на пл. „Общински“ пред сградата на РЗИ-Хасково
✓ Удобно работно време	Всеки работен ден от 08:30 ч. до 17:00 ч. без прекъсване,. 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 18.00 ч.
✓ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	<ul style="list-style-type: none">• работното време• гишетата за заявяване и получаване на документи• информация за услугите
✓ За клиенти със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none">• осигурен е адаптиран достъп до ЦАО. На адрес: Хасково, пл. «Общински» № 2 е на разположение рампа за достъп на потребители със специфични потребности• нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО
✓ В ЦАО на Ваше разположение са:	<ul style="list-style-type: none">• столове, бюра и пособия за попълване на документи
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 „Административни услуги“• http://www.rzi-haskovo.org/?page_id=6290• в административен регистър: https://iisda.government.bg• на място в ЦАО:<ul style="list-style-type: none">✓ на хартиен носител на информационните табла, до гишетата за административно обслужване, в т.ч. образци за заявяване на услугите✓ на телефони:<ul style="list-style-type: none">- 038 662 934 – деловодство и гише за административно обслужване- 038 603 222 – каса и гише за административно обслужване- 038 603 232 – лабораторни изследвания- 038 603 236 – имунизационен кабинет- 038 606 811 – РКМЕ

✓ Съдействие на място в ЦАО ще получите от	Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, 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
➤ 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 7 работни дни
✓ Бързо обслужване	В 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	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
✓ Проверете статуса на Вашата услуга	На тел. 038 662 934 , можете да проверите статуса на заявената от Вас услуга

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 директора на дирекция АПФСО

➤ Пишете ни

- ✓ **Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор**

Може да ги подадете:

 - На пощенски адрес: гр. Хасково, ул. „П. Евтимий“ № 2
 - E-mail: rzi@haskovo.net
 - в обозначените кутии в ЦАО

➤ Обадете ни се

- ✓ **Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате**

За връзка с:

 - ЦАО: **038 662 934**

➤ 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!