РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ - СИЛИСТРА

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./с. Силистра, ул. Петър Мутафчиев 82**	Спирка „Болница“: автобус линии № 2, 5, всички междуградски автобуси, които преминават по бул. „Македония“
✓ **Паркиране**	Безплатен паркинг пред ЦАО и в двора на РЗИ-Силистра /след даден достъп от дежурния на главния вход/
✓ **Удобно работно време**	от 8:30 до 17:00 часа, без прекъсване в работни дни 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:**	• работното време • гишето за заявяване и получаване на документи • информация за услугите
✓ **За клиенти със специфични потребности:**	• ЦАО е на първия етаж с осигурен е адаптиран достъп /рампа/ за придвижване на инвалидни колички, детски колички и др. • 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, компютър, възможност за сканиране, копиране и принтиране • ПОС терминал
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 http://rzi-silistra.com в секция „Административни услуги“; • на място в ЦАО: • в Административния регистър
✓ **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 ✓ ще Ви информират за статуса на Вашата преписка
✓ **Активен Facebook профил**	На страницата ни във Facebook (РЗИ-Силистра - Начало | Facebook) ще откриете интересна информация за нашите активности
Предимства на обслужването	
✓ **Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер**	• за устни запитвания на място или по телефона – на момента • ако е необходима допълнителна справка - 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 ✓ 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 /ако притежавате дебитна/кредитна карта/ ✓ да посещавате два пъти едно и също гише /ако притежавате дебитна/кредитна карта/
✓ **Ще ви предоставим услугата веднага, когато**	✓ Заявлението съдържа необходимите за разглеждането му данни, информация, документи ✓ Естеството на услугата го позволява
✓ **Ще Ви уведомим за готовия резултат на услугата**	Когато документът Ви е готов, включително предсрочно, ще Ви уведомим на посочени от Вас координати – телефон, електронна поща
✓ **Проверете статуса на Вашата услуга**	• На място в ЦАО • На телефони 086/816118; 086/816117 (обявените телефони са стационарни и разговорите се таксуват на цената на 1 разговор съгласно Вашия тарифен план)

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

Пишете ни

✓ Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор

Може да ги подадете:

- на пощенски адрес: 7500, гр.Силистра, ул.Петър Мутафчиев 82
- на електронни пощи: offise@rzi-silistra.com; anticorruption@rzi-silistra.com
- в обозначената кутия срещу ЦАО
- книга за предложения пред ЦАО

Обадете ни се

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

За връзка с:

- ЦАО: **086-816118**
- Главен секретар: **086-816114**

(обявените телефони са стационарни и разговорите се таксуват на цената на 1 разговор съгласно Вашия тарифен план)

Посетете ни

Приемно време на директора на РЗИ-Силистра

Всеки вторник от 9:00 до 11:00 часа след предварително записване на телефон 086-816110

Приемно време на главния секретар и директорите на дирекции

Всеки вторник от 9:00 до 11:00 часа

Информация за Вашата удовлетвореност

✓ Всяка година до 1 април в секция „Административни услуги“ 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 12.06.2020г.
Последна актуализация от 27.05.2022г.