РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ - ВЕЛИКО ТЪРНОВО

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. Велико Търново, ул. „Никола Габровски“ № 23, Регионална здравна инспекция - Велико Търново (РЗИ)**	Спирка „Пожарна“ на автобусни линии №№ 1, 13, 20, 30, 50 и 70
✓ **Паркиране**	Безплатни места за паркиране в близост до сградата на РЗИ
✓ **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 на документи □ информация за услугите
✓ **За потребители със специфични потребности**	□ е осигурен адаптиран достъп до ЦАО (Достъпът до ЦАО е безпрепятствен, без необходимост от ползване на елементи за адаптиране) □ 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 (https://rzi-vt.egov.bg) ни в секция „Административно обслужване“, където ще намерите пълно описание на услугите, можете да изтеглите образци на заявленията за тях и да заявите част от услугите и електронно □ на място в ЦАО: ✓ на информационното табло ✓ на хартиен носител – образци на заявления за предоставяне на услугите ✓ от материалите за клиента, които можете да получите от нашите служители в ЦАО
✓ **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

✓ **В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница**	□ ще намерите отговори на най-често задаваните от Вас въпроси □ можете да зададете въпрос - ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора
✓ **Активни Facebook и Instagram профилr**	□ В публикациите ни във Facebook (Рзи Велико Търново) и в Instagram (rzi_vt) 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 - 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
✓ **Ще ви обслужим с минимален брой посещения на гише**	В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга: ✓ да посещавате повече от две места (гишета) за приемане на едно заявление/искане ✓ да посещавате повече от едно място (гише) за получаване на резултата

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 „Административно-правно, финансово и стопанско обслужване“ или главния секретар

Пишете ни

✓ **Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор**	Може да ги подадете: ✓ на адрес: гр. В. Търново, ул. „Никола Габровски“ № 23 ✓ на електронен адрес: rzi-vt@rzi-vt.bg ✓ в обозначената кутия в Центъра за административно обслужване

Обадете ни се

✓ **Ще Ви изслушаме и информираме за статуса на подадените от Вас документи**	на телефон: 062/614331

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!

Дата на приемане: 18.09.2020 г. Дата на последна актуализация: 01.07.2025 г.