РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – СОФИЙСКА ОБЛАСТ

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 комуникация с Регионална здравна инспекция- Софийска област	
Местоположение	Регионална здравна инспекция – Софийска област ПК 1431 гр. София, бул. "Акад. Иван Ев. Гешов" № 15, етаж III, в сграден комплекс „Център по хигиена"; тел.: + 359 2 807 8700; e-mail: rzi@rzi-sfo.egov.bg
Достъп с обществен транспорт и възможности за паркиране	Спирка "Център по хигиена" на: ✓ тролейбусни линии: № 2, № 8, № 9; ✓ автобусни линии: № 64; № 74, № 604 ✓ спирка метростанция "Булевард България" - линия № М3 или ✓ спирка метростанция "Медицински университет"- линия № М3 ✓ платени паркинги в близост до сграден комплекс "Център по хигиена" и места с режим „зелена зона" или "синя зона"
Работно време	✓ всеки работен ден от понеделник до петък, ✓ с работно време от 08:30 до 17:00 часа, без прекъсване
Бързо и лесно ориентиране чрез	✓ указателни табели за работното време на инспекцията и местонахождението на Центъра за административно обслужване (кабинет № 41); ✓ други информационни табла
За клиенти със специфични потребности	✓ до сграден комплекс "Център по хигиена" е осигурен адаптиран достъп, чрез рампа на централен вход и до страничен асансьор (товарен), ет.I, дясно крило (НЕЛК); ✓ служителите ни ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в инспекцията
В ЦАО на РЗИ-Софийска област на Ваше разположение са	✓ места за сядане; ✓ обособена зона за консултации; ✓ пособия и място за попълване на документи; ✓ достъп до санитарен възел; ✓ възможността за ползване на безплатна интернет връзка, чрез Wi- Fi, на територията на Центъра за административно обслужване
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; ✓ при осигурена безопасност в извънредни ситуации
Какво можете да очаквате от нас?	✓ Да работим с най-високо ниво на професионализъм и експертиза; ✓ Да се отнасяме с уважение към Вас; ✓ Да получавате честно и справедливо отношение; ✓ Законността и спазването на правилата да са водещи в работата ни; ✓ Гарантирана от нас конфиденциалност на вашите данни и информация; ✓ Да получавате подкрепа и съдействие от екипа ни при разбиране и изпълнение на задълженията Ви
Информация за предоставяните услуги ще намерите	✓ На място: Център за административно обслужване /ЦАО/ на адрес: град София, 1431 бул. „Акад. Иван Ев. Гешов" № 15, етаж 3, кабинет 41, телефон: +359 2 995 1262, електронна поща: ado@rzi-sfo.egov.bg; ✓ На информационни табла в инспекцията; ✓ На хартиен носител (образци на документи за предоставяните от инспекцията административни услуги); ✓ На интернет страницата ни на адрес: https://rzi-sfo.egov.bg/, в секция „Административно обслужване"; ✓ Административния регистър - https://iisda.government.bg/home; ✓ Единен портал за достъп до електронни административни услуги https://e-gov.bg/

Съдействие на място в РЗИ-Софийска област ще получите от	Нашите служители и/или нашите експерти, които: ✓ ще отговорят на въпросите Ви, свързани с услугите; ✓ ще Ви окажат помощ при попълване на документи; ✓ ще Ви информират за статуса на Вашата преписка; ✓ ще Ви информират за предсрочно изпълнение на заявената от Вас услуга
За начина на предоставяне на услугите от нас	✓ На интернет страницата на инспекцията https://rzi-sfo.egov.bg/, в основно меню „Административно обслужване“, секция „Процедури по предоставяне на административни услуги, образци и формуляри“ е предоставена възможността да се свалят стандартизирани образци на заявления за всички административни услуги, които се предоставят от РЗИ-Софийска област; ✓ В допълнение, на интернет страницата на инспекцията https://rzi-sfo.egov.bg/, от основно меню „Административно обслужване“, секция „Формуляри и бланки“ в рубриките: Обекти с обществено предназначение, Аптеки и лекарствени продукти, Лабораторни изследвания, Лечебни заведения и други, е предоставен достъп до образци на заявления, уведомения и протоколи за Заявление — декларация до ТЕЛК чрез РКМЕ при РЗИ — Софийска област и др.
Предимства на обслужването	
Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер	✓ за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на до 20 минути; ✓ за писмени запитвания – **до 5 работни дни**, а в случаите, когато е необходимо изготвянето на специализирано становище/отговор – до 30 дни
Бързо обслужване	В рамките на до 20 минути: ✓ ще приемем Вашите документи; ✓ ще Ви предоставим готовите документи
Ще ви обслужим само на едно гише	В ЦАО на РЗИ-Софийска област няма да Ви се наложи за една услуга: ✓ да посещавате повече от едно гише ✓ да посещавате два пъти едно и също гише
Проверка на статуса на заявена от Вас услуга	✓ като позвъните на телефон 02/ 995 12 62 - Център за административно обслужване; ✓ на място в Центъра за административно обслужване
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 РЗИ-СО	✓ обърнете се към служителите ни ЦАО; ✓ поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса; ✓ при необходимост се обърнете към директора на дирекция [„…“]
Пишете ни	
Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор изпратени чрез посочените канали	По пощата на адрес: 1431, бул. „Акад. Иван Гешов” № 15, гр. София, ЦАО, кабинет 41; ✓ По електронна поща: ado@rzi-sfo.egov.bg; ✓ на интернет страницата на инспекцията с адрес: https://rzi-sfo.egov.bg/, от основно меню „Контакти“, секция „Контактната форма“ е предоставена възможността да изпратят въпроси, предложения и сигнали свързани и с отношение към дейността на инспекцията.
Обадете ни се	
Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате	За връзка с: ✓ **ЦАО**: телефон 02 995 1262, всеки работен ден от 08:30 до 17:00 часа
Информация за Вашата удовлетвореност	
До 1 април на текущата година, на сайта на инспекцията, 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!