



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на здравеопазването



РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – ПЛОВДИВ

ХАРТА НА КЛИЕНТА

Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да осигурим качествено административно обслужване, да спазваме обявените стандарти за качество и да подобрим достъпа на гражданите и бизнеса до административните услуги, предоставяни от РЗИ-Пловдив

Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:

➤ Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)	
✓ Лесен достъп	<ul style="list-style-type: none">• Административната сграда на РЗИ-Пловдив, с адрес: гр. Пловдив, ул. „Перушица” № 1.
✓ Безплатно паркиране	<ul style="list-style-type: none">• можете да ползвате безплатен паркинг до административната сграда на РЗИ – Пловдив, с адрес: гр. Пловдив, ул. „Перушица” № 1.
✓ Удобно работно време	<ul style="list-style-type: none">• от 08:30 ч. до 17:00 ч. без прекъсване, всеки работен ден.
✓ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране	<ul style="list-style-type: none">• работното време• гишетата за обслужване на принципа „едно гише“, за заявяване и заплащане на административните услуги, получаване на готовите административни актове (в брой, чрез ПОС устройства и по банков път).
✓ За клиенти със специфични потребности	<ul style="list-style-type: none">• адаптиран достъп до ЦАО на РЗИ-Пловдив и за Регионалната картотека на медицинската експертиза;• нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО;• обслужване на принципа „едно гише“
✓ В ЦАО на Ваше разположение са	<ul style="list-style-type: none">• столове, маси и пособия за попълване на документи• питейна вода и възможност за ползване на тоалетна
➤ 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• професионално– при разглеждане на Вашите искания, за извършване на административни услуги, ще установят, изяснят и преценят всички факти и обстоятелства, които са от значение за изготвяне на съответния документ;

	<ul style="list-style-type: none"> • компетентно – предлагат най-правилното и добро за Вас решение; • позитивно – насърчават диалога в общуването; • отговорно – спазвайки поетите ангажменти; • безпристрастно - създаваме условия за равнопоставеност на разглежданите случаи и потребители, независимо от етническа принадлежност, политически и религиозни убеждения, вероизповедание, произход, социално положение, образование, пол, възраст и т. н
✓ Информация за услугите ни ще намерите	<ul style="list-style-type: none"> • на интернет страницата ни www.rzipd.com, раздел „достъп до информация и услуги”, подраздел „административни услуги” • на информационните табла, поставени в партера на административната сграда с адрес: гр. Пловдив, ул. „Перушица”, № 1. • на място в ЦАО на хартиен носител: процедури, в т.ч образци за попълване; • Административен регистър на адрес http://iisda.government.bg/ • на телефон – +359 32 633 177
✓ Достъп до обществена информация може да получите като:	<ul style="list-style-type: none"> • подадете заявление по образец съгласно ЗДОИ, което ще Ви бъде предоставено в ЦАО или изтеглите от Интернет страницата на РЗИ - Пловдив – https://rzipd.com/index/360-dostup-do-obshtestvena-informacia.html; попълните го коректно и го подадете до РЗИ -Пловдив на място в ЦАО, чрез лицензиран пощенски оператор или по електронна поща.
➤ Предимства на обслужването	
✓ Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер	<p>На запитвания от общ характер, касаещи административните процедури и производства, дейността на администрацията и т.н, както и на рутинни експертни запитвания, отговаряме:</p> <ul style="list-style-type: none"> • за устни запитвания на място или по телефона – веднага, а ако поставеният въпрос изисква проверка, събиране или обобщаване на информация или представлява фактическа или правна сложност – до 3 дни, като предварително Ви уведомяваме за точния срок, в който ще Ви отговорим; • за писмени запитвания – до 5 работни дни • на подадените предложения и сигнали в двумесечен срок от постъпването им в РЗИ – Пловдив, освен ако в специален нормативен акт не е предвиден друг срок за тяхното разглеждане и произнасяне;
✓ Бързо обслужване	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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

<p>✓ Ще ви предоставим услугата веднага, когато</p>	<ul style="list-style-type: none"> • заявлението съдържа необходимите за разглеждането му информация и документи и/или е въз основа на общо или служебно известни факти или законови презумпции • естеството на услугата го позволява • проверете статуса на Вашата услуга на тел. +359 32 633 177, +359 884 546 225
--	---

Моля, информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба.

➤ На място в ЦАО

<p>✓ Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАО</p>	<ul style="list-style-type: none"> • обърнете се към служителите ни в ЦАО; • поискайте да Ви насочат и свържат с експерта по казуса; • при необходимост, обърнете се към главния секретар или ръководителя на съответното звено; • предоставете ни своевременно пълна, точна и актуална информация, включително и при промяна на вече посочените от Вас обстоятелства – само по този начин ние можем да Ви осигурим качествено и срочно административно обслужване;
---	---

➤ Пишете ни

<p>✓ Вашите сигнали, жалби и предложения ще получат обективен отговор</p>	<ul style="list-style-type: none"> • пощенски адрес: гр. Пловдив, ул. „Перушица“ № 1 • онлайн-формата за контакт на интернет страницата ни • електронен адрес: rzipd@plov.net • в обозначените кутии в ЦАО
--	--

➤ Обадете ни се

<p>✓ Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате</p>	<ul style="list-style-type: none"> • за връзка с ЦАО: +359 32 633 177, +359 884 546 225
---	--

➤ Информация за Вашата удовлетвореност

<p>✓ Насърчаваме Вашето участие в разработването от нас механизми и процедури за административно обслужване, като равноправни участници в административния процес и се ангажираме:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • да разгледаме направените от Вас предложения, препоръки и оплаквания; • да ги анализираме; • да предприемем необходимите действия, за да удовлетворим Вашите очаквания и потребности.
<p>✓ Всяка година, до 1 април на интернет страницата на РЗИ - Пловдив – www.rzipd.com, в секция Достъп до обществена информация ще намерите публикуван:</p>	<p>Анализ за оценка на удовлетвореността на потребителите с:</p> <ul style="list-style-type: none"> • получената обобщена и анализирана информация от Вашата обратна връзка; • резултатите от измерването на удовлетвореността Ви; • предприетите от нас действия за подобряване качеството на административно обслужване;

Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!