



Утвърдил: ..../П/....

**Д-р Стефка Стоева,**  
 Главен секретар на РЗИ – Стара Загора

## РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – СТАРА ЗАГОРА

### 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:**

<b>Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Паркиране</li> </ul>	В близост до сградата на РЗИ – Стара Загора има възможност за безплатно паркиране: <ul style="list-style-type: none"> <li>От северна страна на сградата</li> <li>От западна страна ( срещу централен вход)</li> <li>Междублокови пространства в близост до РЗИ – Стара Загора</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Удобно работно време</li> </ul>	От 08:30 до 17:00 часа без прекъсване
<ul style="list-style-type: none"> <li>Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Работното време</li> <li>Гише за заявяване и получаване на документи</li> <li>Гише КАСА с ПОС терминал</li> <li>Информация за услугите</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>За клиенти със специфични потребности:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>осигурен е адаптиран достъп до ЦАО, без ползване на стълби и асансьор</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>В ЦАО на Ваше разположение са:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>столове, плот и пособия за попълване на документи</li> <li>питейна вода</li> <li>безплатен Интернет</li> <li>ПОС терминал</li> <li>възможност за ползване на санитарен възел</li> </ul>
<b>Добра информираност, бърза и лесна комуникация</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>любезно, с лично отношение, уважение и търпение</li> <li>при спазване на конфиденциалност</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Информация за услугите ни ще намерите:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- на интернет страница ни <a href="https://www.rzi-starazagora.org">https://www.rzi-starazagora.org</a> в раздел „Административно обслужване“</li> <li>- на място в ЦАО</li> <li>- в Административния регистър</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Съдействие на място в ЦАО ще получите от:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>нашите служители в ЦАО, които:</i></li> <li>- ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването</li> <li>- ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването</li> <li>- ще Ви информират за статуса на Вашата преписка</li> </ul>
<b>Предимства на обслужването</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- за устни запитвания на място или по телефона – в рамките на 20 минути</li> <li>- за писмени запитвания – до 7 дни</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Бързо обслужване:</li> </ul>	<p>в рамките на 20 минути:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ще приемем Вашите документи</li> <li>- ще Ви предоставим готовите документи</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проверете статуса на Вашата услуга:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- на място в ЦАО</li> <li>- на телефон 042/ 631009;</li> </ul>

**Моля, информирайте ни при проблеми във връзка с Административното обслужване, като можете да подадете сигнал, предложение, жалба.**

#### На място в ЦАО

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблем веднага – в рамките на престоя Ви в ЦАО:</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- обърнете се към служителите ни в ЦАО</li> <li>- поискайте да Ви насочат и свържат с Административното звено, запознато с Вашия казус</li> </ul> |
|---|--|

#### Пишете ни

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• На място в ЦАО може да подадете Вашите заявления, искания, предложения, сигнали, жалби и протести свързани с дейността на РЗИ – Стара Загора, както и:</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- на пощенски адрес:<br/>гр. Стара Загора, ул. “Стефан Караджа“ №10</li> <li>- на електронните пощи: <a href="mailto:rzisz@rzisz.org">rzisz@rzisz.org</a></li> <li>- Чрез системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) <a href="https://edelivery.egov.bg/">https://edelivery.egov.bg/</a></li> </ul> |
|--|---|

#### Обадете ни се

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ще Ви изслушаме и уведомим за движението на Вашата преписка и в какъв срок да очаквате отговор:</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ЦАО – 042/ 631009;</li> </ul> |
|---|--|

#### Информация за Вашата удовлетвореност

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Всяка година до 7 април в секция „Административно обслужване“ ще намерите публикуван:</li> </ul> | <p>Годишен доклад за оценка на удовлетвореност на потребители с:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- получена и анализирана информация от Вашата обратна връзка</li> <li>- резултатите от измерването на удовлетвореността Ви</li> <li>- предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване</li> </ul> |
|---|---|

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