МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО

РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ - ЯМБОЛ

УТВЪРЖДАВАМ:

Д-Р РАДОСТИНА КАЛЧЕВА-НИКОЛОВА

ДИРЕКТОР НА РЗИ-ЯМБОЛ

Заповед № РД-01-79/31.10.2023 г.

ХАРТА НА КЛИЕНТА

"С ЛИЦЕ КЪМ ХОРАТА"

2023 Г.

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**	• ЦАО при РЗИ-Ямбол се намира в Административна сграда с адрес гр. Ямбол, ул. „Димитър Благоев“ № 71; обществен транспорт-лини 2 и 5, спирка «Боровец» и посока изток към РЗИ-Ямбол.
✓ **Безплатно паркиране**	• Можете да ползвате безплатен паркинг от източната страна на сградата на РЗИ-Ямбол /посока парк Боровец/
✓ **Удобно работно време**	• ЦАО при РЗИ-Ямбол работи всеки работен ден от 08:30 ч. до 17:00 ч. без прекъсване. В случай, че в края на работното време има потребители на административни услуги, работата на ЦАО продължава до приключване на обслужването им, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.
✓ **Указателни табели за лесно и бързо ориентиране**	• Работното време; • Гишета за заявяване, заплащане и получаване на документи; • Информация за услугите.
✓ **За клиенти със специфични потребности**	• Осигурен е адаптиран достъп до ЦАО при РЗИ-Ямбол, както и за гише РКМЕ на ул. „Панайот Хитов“ № 30 /в МБАЛ“Свети Пантелеймон-Ямбол“ АД/ - рампа; • 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 уважение и търпение, с вежливо и отзивчиво отношение; • При спазване на конфиденциалност относно всички запитвания и жалби на всеки един потребител на административни услуги; • Компетентно – като подпомагат най-правилното и законосъобразно решение за Вас; • При спазване принципа на равнопоставеност към всеки, който търси административна услуга, независимо от социалното положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност или религиозни убеждения.
✓ **Информация за услугите ни ще намерите**	На интернет страницата на РЗИ-Ямбол в секция „Административни услуги“: https://rzi-yambol.bg/rziwp/административни-услуги/ и в Административен регистър на адрес: https://iisda.government.bg/adm_services/services/from_special_territorial_administrations • На място в ЦАО: на хартиен носител по видове услуги с лесни и опростени образци.

✓ **Съдействие на място в ЦАО ще получите от:**	Нашите служители от звеното за административно обслужване в ЦАО, които: • ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването; • ще Ви окажат помощ при попълване на документите за обслужването
✓ **Достъп до обществена информация може да получите като:**	• Подадете заявление по образец съгласно ЗДОИ, което ще Ви бъде предоставено в ЦАО или изтеглите от Интернет страницата на РЗИ - Ямбол – секция „Административни услуги". Попълнете го коректно и го подайте до РЗИ –Ямбол по следните възможни начини: на място в ЦАО, чрез лицензиран пощенски оператор, по електронна поща и чрез платформа за достъп до обществена информация pitay.government.bg и чрез портал https://egov.bg.
✓ **На интернет страницата на РЗИ-Ямбол, в секция „Въпроси и отговори"**	• Ще намерите отговори на най-често задаваните въпроси за административното обслужване

Предимства на обслужването

✓ **Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер**	Срокът за обработване и отговор на запитвания от общ характер, които информират и консултират потребителите по въпроси, касаещи административните процедури е: • за устни запитвания на място или по телефона – веднага или не по-късно от 20 минути; • за писмени запитвания, постъпили по пощата или по електронна поща – до 5 работни дни • на подадените предложения и сигнали в едномесечен срок от постъпването им в РЗИ – Ямбол, освен ако в специален нормативен акт не е предвиден друг срок за тяхното разглеждане и произнасяне.
✓ **Бързо обслужване**	• в рамките на 20 минути: ✓ще приемем Вашите документи; ✓ще Ви предоставим готовите документи.
✓ **Ще ви обслужим само на едно гише**	• в ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга: ✓ да посещавате повече от едно гише ✓ да посещавате два пъти едно и също гише
✓ **Ще ви предоставим услугата веднага, когато**	• Заявлението съдържа необходимите за разглеждането му информация и документи; • естеството на услугата го позволява; • проверете статуса на Вашата услуга на тел. 046/663170

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 свържат с експерта, компетентен по Вашия въпрос; • при необходимост се обърнете към главния секретар или директорите на дирекции;

	• предоставете ни своевременно пълна, точна и актуална информация, включително и при промяна на вече посочените от Вас обстоятелства – само по този начин ще можем да Ви осигурим качествено и срочно административно обслужване.
Пишете ни	
✓ **Вашите сигнали, жалби и предложения ще получат обективен отговор**	• пощенски адрес: гр. Ямбол, ул. „Димитър Благоев" № 71 • чрез Системата за сигурно електронно връчване • електронен адрес: rzi-yambol@mh.government.bg или писмено в обозначените кутии в ЦАО
Обадете ни се	
✓ **Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате**	• за връзка с ЦАО: 046/663170 • за връзка с директор на РЗИ-Ямбол – 046/663177 • за връзка с главен секретар – 046/663170 • за връзка с директор АПФСО – 046/663171
Приемни дни	
✓ **Ще Ви изслушаме в посочените приемни дни**	• директор на РЗИ-Ямбол – всеки вторник от 11:00ч. до 12:00ч. и четвъртък от 15:30ч. до 16:30 ч. • главен секретар на РЗИ-Ямбол - всеки вторник и четвъртък от 11:00ч. до 12:00 ч. • директори на дирекции и началник на отдели - всеки работен ден от 10:00ч. до 11:00ч. • имунизационен кабинет – всеки ден от 09:00ч. до 12:00ч. и от 14:00ч. до 16:00ч.
Информация за Вашата удовлетвореност	
✓ **Насърчаваме Вашето участие в разработваните от нас механизми и процедури за административно обслужване, като равноправни участници в административния процес и се ангажираме:**	• да разглеждаме направените от Вас предложения; • да ги анализираме; • да предприемем необходимите действия, за да удовлетворим Вашите очаквания и потребности.
✓ **Всяка година, до 1 април на интернет страницата на РЗИ – Ямбол** – www.rzi-yambol.bg, **ще намерите публикуван**	Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с: • получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка; • резултатите от измерване 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!	

НА ВАШЕТО ВНИМАНИЕ!

Мисията на РЗИ-Ямбол е да осъществява на територията на област Ямбол държавната здравна политика за устойчиво подобряване на здравето на българските граждани.

Основната цел на Хартата на клиента на РЗИ-Ямбол е да подобри достъпа на гражданите и бизнеса до административни услуги и да насърчи повишаването на качеството на административното обслужване.

Непосредствени цели

1. Подробно предоставяне на информация за предлаганите административни услуги при осигуряване на пълна прозрачност по време на целия процес на административно обслужване;
2. Намаляване на размера на разходите /изразено в пари и време/, необходими за извършване на административните услуги от РЗИ-Ямбол;
3. Елиминиране на възможните корупционни практики;
4. Създаване на дружелюбна, делова обстановка за потребителите на административни услуги, предоставяни от РЗИ-Ямбол;
5. Осъществяване на контрол върху дейността на служителите в РЗИ-Ямбол, работещи по предоставянето на административните услуги.