



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 Регионална здравна инспекция- Софийска област	
Местоположение на ЦАО:	гр. София, бул. «Акад. Иван Ев. Гешов» № 15, етаж III, в сграден комплекс „Център по хигиена“
Достъп с обществен транспорт:	Спирка “Център по хигиена” на: <ul style="list-style-type: none"> ✓ тролейбусни линии: № 2, № 8, № 9; ✓ автобусни линии: № 64; № 74, № 604 ✓ спирка Метростанция "Булевард България" - линия № М3
Възможности за паркиране:	Безплатни и платени паркинги в близост до РЗИ-СО и места с режим „зелена 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:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ указателни табели за работното време на инспекцията и местонахождението на Центъра за административно обслужване (кабинет № 41); ✓ други информационни табла
За клиенти със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ до сграден комплекс “Център по хигиена” е осигурен адаптиран достъп, чрез рампи 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 РЗИ-Софийска област са осигурени:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ места за сядане; ✓ обособена зона за консултации; ✓ пособия и място за попълване на документи; ✓ 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 ; • при осигурена безопасност в извънредни ситуации
✓ Информация за услугите ни ще намерите:	<ul style="list-style-type: none"> • На телефон: 02/ 995 1262 • на интернет страницата ни на адрес: https://rzi-sfo.bg, в секция „Административно обслужване“; • в Административния регистър; • на място, в РЗИ-Софийска област: <ul style="list-style-type: none"> ✓ на информационни табла; ✓ на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите: • информацията за предоставяните от нас услуги е групирани по материя; • Единния портал за достъп до електронни административни услуги.

<p>✓ Съдействие на място в РЗИ-Софийска област ще получите от</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Нашите служители и/или нашите експерти, които: <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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
<p>✓ За начина на предоставяне на услугите от нас:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • на интернет страницата на инспекцията https://rzi-sfo.bg/, в рубрика „Административно обслужване“, подрубрика „Процедури за административни услуги“ 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.bg/, от основното меню „Начало“, в рубрика „Формуляри и бланки (образци)“ е предоставен достъп до образци на заявления, уведомления и протоколи
<p>✓ В секция “Често задавани въпроси относно въведените противоепидемични мерки” на нашата интернет страница</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ще получите актуална информация за въведените временни противоепидемични мерки, относно влизане на лица, пристигащи от други държави, на територията на Република България;
<p>✓ В секция “Въпроси и отговори”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ние се ангажираме да Ви предоставяме необходимата информация за извършваните от РЗИ – Софийска област административни услуги в пълен обем и по достъпен за Вас начин. • Ако Вашите въпроси не са от нашата компетентност, Ние се ангажираме да ви насочим към съответната институция, която може да Ви отговори. • Отговор на въпрос поставен чрез рубриката ни „Въпроси и отговори“ в официалната интернет страница ще получите до 14 дни, а в случаите, когато е необходимо изготвянето на специализирано становище/отговор – до 30 дни;
<p>Предимства на обслужването</p>	
<p>✓ Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</p>	<ul style="list-style-type: none"> • за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути • за писмени запитвания – до 5 работни дни, а в случаите, когато е необходимо изготвянето на специализирано становище/отговор – до 30 дни;
<p>✓ Бързо обслужване</p>	<ul style="list-style-type: none"> • В рамките на 20 минути: <ul style="list-style-type: none"> ✓ ще приемем Вашите документи ✓ ще Ви предоставим готовите документи
<p>✓ Ще ви обслужим само на едно гише</p>	<ul style="list-style-type: none"> • В ЦАО на РЗИ-Софийска област 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>✓ Проверка на статуса на заявена от Вас услуга</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none">• обърнете се към служителите на 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	<ul style="list-style-type: none">• бул. „Акад. Иван Гешов“ № 15, гр. София – 1431;• ado@rzi-sfo.bg;• On-line форма за сигнал, предложения или жалби на интернет страницата на адрес: https://rzi-sfo.bg, рубрика „Административно обслужване“ – Електронни услуги;• в обозначената кутия в ЦАО.
Обадете ни се	
✓ Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате	За връзка с: <ul style="list-style-type: none">• ЦАО: телефон 02 995 1262, всеки работен ден от 08:30 до 17:00 часа;
Информация за Вашата удовлетвореност	
✓ Всяка година до 1 април в секция „Административно обслужване“ ще намерите публикуван	<ul style="list-style-type: none">• Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с:<ul style="list-style-type: none">✓ 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!