

X РД-01-108/19.04.2022

Signed by: Adelina Yurieva Damyanova



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
 Министерство на здравеопазването
 Столична регионална здравна инспекция









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 Центъра за административно обслужване (ЦАО)

✓ Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО: гр. София 1233, ул. „Враня“ №20

- Метро – Метростанция „Опълченска“
 - Линия М1 Сливница – Бизнеспарк  
 - Линия М4 Обеля – Летище София  
- Метро – Метростанция „Лъвов мост“
 - Линия М2 Витоша – Обеля  
- Спирка „Опълченска“ (2082)
 - Тролеи № 6 и № 7
 - Автобуси № 11, № 309 и № 310
- Спирка „ул. Опълченска“ (2081)
 - Автобуси № 77, № 82, №86 и № 101
- Спирка „ул. Св. Св. Кирил и Методий“ (2170)
 - Тролеи №1, № 5, №7 и № Е74
- Спирка „ ул. Св. Св. Кирил и Методий“ (2171)
 - Тролеи № 1, № 5, № 7, № Е60 и № Е74
- Спирка „ул. Опълчанска“ (2087)
 - Тролеи № 6 и № Е60
 - Автобуси № 11, №86, №309 и № 310

✓ Паркиране	<ul style="list-style-type: none"> • Две паркоместа за посетители
✓ Удобно работно време:	<ul style="list-style-type: none"> • От 08:30 до 17:00 часа без прекъсване в работни дни. В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на Центъра за административно обслужване продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след края на обявеното работно време.
✓ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	<ul style="list-style-type: none"> • Работно време; • Гише за заявяване и получаване на документи; • Заплащане на такси чрез ПОС терминал; • Безплатен интернет; • Информация за услугите.
✓ За клиенти със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none"> • Осигурен е адаптиран достъп до ЦАО; • Нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО.
✓ В ЦАО на Ваше разположение са:	<ul style="list-style-type: none"> • Удобни места за седане и изчакване, място и пособия за попълване на документи; • Питейна вода; • Безплатен Интернет; • ПОС терминал; • Възможност за ползване на санитарен възел.
► 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.
✓ Информация за услугите ни ще намерите:	<ul style="list-style-type: none"> • На интернет страница ни www.srzi.bg в раздел „Административно обслужване“; • На място в ЦАО – на електронно табло и на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите; • В Административния регистър.

✓ Съдействие на място в ЦАО ще получите от:	<ul style="list-style-type: none"> • Нашите служители в ЦАО, които: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването; ➤ Ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването; ➤ Ще Ви информират за статуса на Вашата преписка.
--	---

► Предимства на обслужването

✓ Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер:	<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.
✓ Бързо обслужване:	<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.
✓ 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.
✓ Проверете статуса на Вашата услуга:	<ul style="list-style-type: none"> • На място в ЦАО; • На телефони 02/81 30 400.

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

► На място в ЦАО

✓ Стараме се да решим въпроса и да отстраним проблем веднага – в рамките на престоя Ви в ЦАО:	<ul style="list-style-type: none"> • Обърнете се към служителите ни в ЦАО; • Поискайте да Ви насочат и свържат с Административното звено, запознато с Вашия казус.
--	--

► Пишете ни

✓ На място в ЦАО може да подадете Вашите заявления, искания, предложения, сигнали, жалби и протести свързани с дейността на Столична РЗИ, както и:	<ul style="list-style-type: none"> • На пощенски адрес: гр. София, ул.„Враня“, № 20; • на електронна поща: priemna@srzi.bg; • Чрез системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ). • Чрез формата „подай сигнал“ на сайта на Столична РЗИ - https://srzi.bg/bg/poday-signal/
---	---

► Обадете ни се

✓ **Ще Ви изслушаме и уведомим за движението на Вашата преписка и в какъв срок да очаквате отговор:**

- **ЦАО – 02/81 30 400.**

► Информация за Вашата удовлетвореност

✓ **Всяка година до 1 април в секция „Административно обслужване“ ще намерите публикуван:**

- **Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребители с:**
 - **Получена 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!