

Регионална здравна инспекция - Монтана



Харта на клиента



Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване

Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)	
Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО: Гр. Монтана, пл. "Жеравица" № 3, ет.4	<ul style="list-style-type: none">• спирка „Деветката“• спирка „Монтажна база“ <p>Информацията за достъпа е публикувана и на интернет страницата – www.rzi-montana.org</p>
Паркиране	Можете да паркирате безплатно в непосредствена близост до сградата на РЗИ – Монтана
Удобно работно време	От 8:30 до 17:00 часа в делнични дни, без прекъсване
Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	<ul style="list-style-type: none">• работното време• гишета за заявяване, получаване и заплащане на документи• информация за услугите
За клиенти със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none">• адаптиран достъп до ЦАО на РЗИ – Монтана чрез платформа и асансьор (за използване на платформата – 096/391754)• нашите служители ще Ви укажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО
В ЦАО на Ваше разположение са:	<ul style="list-style-type: none">• места за сядане, маси и пособия за попълване на документи• питейна вода и възможност за ползване на тоалетна• безплатен интернет

Добра информираност, бърза и лесна комуникация

<p>Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат</p>	<ul style="list-style-type: none"> • любезно, с лично отношение, уважение и търпение • при спазване на конфиденциалност
<p>Информация за услугите ни ще намерите:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • на интернет страницата ни www.rzi-montana.org, в секция „Административно обслужване“ и Административен регистър http://iisda.government.bg/ • на място в ЦАО на хартиен носител - процедури, в т. ч. лесни и опростени за попълване образци • по телефон – 096/391712
<p>Съдействие на място в ЦАО ще получите от</p>	<p>Нашите служители в ЦАО и/или нашите инспектори/експерти, които:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването • ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването
<p>В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ще намерите отговори на най-често задаваните въпроси

Предимства на обслужването

<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
<p>Бързо обслужване</p>	<p>В рамките на до 20 минути:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ще приемем Вашите документи • ще Ви предоставим готовите документи
<p>Ще ви обслужим само на едно гише</p>	<p>В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга:</p> <ul style="list-style-type: none"> • да посещавате повече от едно гише • да посещавате два пъти едно и също гише •

РЗИ – Монтана подкрепя получаването на сигнали, жалби и предложения като ценна за Вас обратна връзка. Инспекцията ще провери всеки от тях непредубедено, както и ще инициира необходимите в резултат на това промени.

Моля информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба в приемното време на длъжностни лица на РЗИ – Монтана за граждани и представители на организации за изслушване на предложения и сигнали (ежегодно определено със заповед на директора на Инспекцията) или:

➤ 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 да Ви свържат с експерта по казуса
- при необходимост се обърнете към директора на дирекция „Административно-правно, финансово и стопанско обслужване”

➤ Пишете ни

✓ Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор

Може да ги подадете:

- пощенски адрес: гр. Монтана, площад „Жеравица“ № 3
- електронен адрес: rzi-montana@net-surf.net
- в обозначената кутия в ЦАО

➤ Обадете ни се

✓ Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате

За връзка с:

- ЦАО: централа 096/391711, ЦАО 096/391712, e-mail: rzi-montana@net-surf.net
- директор дирекция “Административно-правно, финансово и стопанско обслужване” 096/391723

➤ Информация за Вашата удовлетвореност

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

Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с:

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

