**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**

**МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО**

**РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – ВРАЦА**

1. **3000 Враца ул. „Черни Дрин” № 2 тел: 092/62 63 77 e-mail:** [**rzi@rzi-vratsa.com**](mailto:rzi@rzi-vratsa.com)

**СЪГЛАСУВАЛ: УТВЪРДИЛ:**

**Д-Р ТАТЯНА ТОДОРОВА Д-Р ОРЛИН ДИМИТРОВ**

***Главен секретар на РЗИ-Враца* *Директор на РЗИ-Враца***

ХАРТА

НА

КЛИЕНТА

**гр. Враца**

**2021 г.**

|  |  |
| --- | --- |
| C:\Users\Lenovo-1\AppData\Local\Temp\caf_user_bg.png | **Проект „Въвеждане на Общата рамка за оценка (CAF) в българската администрация“** |

**РЗИ-ВРАЦА** обслужва обществения интерес прозрачно, ефективно и модерно, при максимален резултат и качество на обслужването, с минимален разход на финансови и човешки ресурси. РЗИ-Враца осъществява провеждането на държавната политика по опазване на общественото здраве и държавния здравен контрол на територията на област Враца, а в областта на държавния радиационен контрол и на територията на областите Видин, Монтана, Ловеч и Плевен.

При разработването на настоящата харта основно сме се ръководили от изискването тя да бъде средство за изграждане на партньорство между администрацията и обществеността.

Нашата мисия е да опазваме общественото здраве на територията на област Враца. Работим в полза на обществения интерес, посредством предоставяне качествени и навременни административни услуги.

**ПРИНЦИПИ**

Административното обслужване в РЗИ-Враца се осъществява при спазване на следните принципи:

1. Равнопоставено отношение към всички потребители;

2. Осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;

3. Създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;

4. Координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;

5. Периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;

6. Осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги;

7. Служебно събиране на информация и доказателствени средства;

8. Осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

**ЦЕННОСТИ**

РЗИ ВРАЦА се ангажира да осъществява административното обслужване при спазване на следните ценности:

•  Професионализъм

•  Равнопоставеност

•  Честност

•  Справедливост

•  Качество

•  Работа в екип

•  Иновативност

•  Ангажираност и комуникация

**СТРАТЕГИЧЕСКИ ЦЕЛИ**

1. Улеснение на гражданите и юридическите лица при получаване на информация относно видовете административни услуги, при регистриране заявленията за услуги, при получаване на справки за текущото състояние на преписките, при получаване на информация за сроковете за изпълнение на услугите.

2. Повишаване на качеството и ефективността на работата по административното обслужване на РЗИ-ВРАЦА. Информацията за административното обслужване следва да бъде:

ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна; достъпна за хора с увреждания; без абревиатури, съкращения и препратки.

3. Пресичане на прекия контакт между искащия услугата и служителя от “бек/фронт” офиса на РЗИ-ВРАЦА, реално работещ върху предоставянето на услугата, предвид ограничаване възможностите за корупция.

**НЕПОСРЕДСТВЕНИ ЦЕЛИ**:

1. Облекчаване на процедурите за предоставяне на административни услуги.

2. Намаляване на времето, необходимо за извършването на административните услуги от РЗИ-Враца.

3. Елиминиране на възможностите за корупционни практики.

4. Създаване на дружелюбна, делова обстановка за потребителите на административни услуги, предоставяни от РЗИ-Враца.

5. Осъществяване на контрол върху дейността на служителите в инспекцията, работещи по предоставянето на административните услуги.

6. Предоставяне информация за административните услуги на достъпен и разбираем език.

7. Отговори на запитвания от общ характер и насочване въпросите по компетентност до звената в РЗИ, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос.

8. Разясняване изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/уведомлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението по предварително установен ред;

9. Приемане заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;

10. Приемане заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

11. Проверяване пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък;

12. Даване информация за хода на работата по преписката;

13. Осъществяване връзката с останалите звена от РЗИ-Враца по повод на административното обслужване.

14. Предоставяне на исканите документи.

15. Осъществяване на контакт със звената, работещи експертно по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения.

**ОТГОВОРНОСТИ**

Отговорностите на служителите в Регионална здравна инспекция-Враца, предоставящи административните услуги са следните:

* Осигуряване на приятна и делова атмосфера при комуникация, с любезни и добре информирани служители.
* Спазване на конфиденциалност относно всички запитвания, сигнали и жалби на всеки един потребител на административни услуги.
* Спазване на принципа за равнопоставеност на клиентите на административни услуги.
* Подробно предоставяне на информация за предлаганите административни услуги в пълен обен и достъпен начин.
* Осигуряване на пълна прозрачност по време на целия процес на административното обслужване.
* Осъществяване на проверка, при постъпили оплаквания относно извършването на административни услуги и уведомяване своевременно за причините, довели до това;
* Спазване на сроковете за извършване на всяка административна услуга;
* Измерване на удовлетвореността от извършеното административно обслужване и предприемане на необходимите действия за повишаване на неговото качество.
* Идентификация на обслужващия служител.

**СТАНДАРТИ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ**

**СОБСТВЕНИ И ОБЩИ** **СТАНДАРТИ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ**

**НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ,**

**ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ РЗИ-ВРАЦА**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **СОБСТВЕНИ СТАНДАРТИ ЗА АДМ. ОБСЛУЖВАНЕ** |
| **Отношение** | 1. Ние се ангажираме да имаме вежливо, любезно и отзивчиво отношение към всеки потребител на административни услуги, предоставяни от **РЗИ – Враца.**  2. Ние се ангажираме да изслушаме Вашите молби и тревоги.  3. Ние се ангажираме да се отнасяме с внимание и загриженост към Вашите проблеми.  4. Ние се ангажираме, при наличие на нормативни препятствия, да търсим алтернативно решение на всеки Ваш проблем, свързан с предоставяните от РЗИ-Враца административни услуги.  5. Ние се ангажираме да спазваме конфиденциалност относно всички запитвания и жалби на всеки един потребител на административни услуги, предоставяни от РЗИ-Враца.  6. Ние се ангажираме да се отнасяме с професионализъм, като не проявяваме субективно отношение и спазваме принципите за равнопоставеност. |
| **Информация** | 1. Ние се ангажираме да Ви предоставяме необходимата Ви информация за извършваните от РЗИ-ВРАЦА административни услуги в пълен обем и по достъпен за Вас начин - ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна; достъпна за хора с увреждания; без абревиатури, съкращения и препратки.  2. Ако Вашите въпроси не са от компетентността на ЦАО, ние се ангажираме да ви насочим към съответното звено или институция, които могат да Ви отговорят.  3. Всеки може да получи информация относно предоставяните услуги от:  - Център за административно обслужване /ЦАО/ на адрес: гр.Враца, ул. „ Черни Дрин „ № 2.  - На телефон **: 092-62-63-77** (вътрешен 101, 220)  - На интернет адрес:[**rzi@rzi-vratsa.com**](mailto:rzi@rzi-vratsa.com)  - Уеб-сайта на РЗИ-ВРАЦА**:** [**www.rzi-vratsa.com**](http://www.rzi-vratsa.com)  - Информационното табло, поставено в приемната на І-ви етаж в сградата на РЗИ – Враца - ул. "Черни Дрин" 2 . - Всеки: **вторник: от 10.00ч до 12.00ч.**  **четвъртък от 14.00ч. до 16.00ч**. е организиран приемен ден с инспектори и експерти от бек- офиса на РЗИ- Враца,без предварително записване.  4. Ще приемаме заявления и ще регистрираме устни запитвания по **Закона за достъп до обществена информация.**  5. Ние се ангажираме да вземем под внимание всяко Ваше ПРЕДЛОЖЕНИЕ за допълнение и/или изменение в предоставяната информация, което Вие сте отбелязали в Книгата за предложения, подали сте в пощенската кутия или сте изразили в предоставените от нас Анкетни карти. |
| **Равнопоставеност** | Ние се ангажираме да предоставим еднакъв достъп до услугите ни и равнопоставено отношение към всеки, който търси административна услуга, независимо от социално положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност или религиозни убеждения. |
| **Прозрачност** | 1.Ние се задължаваме да носим отличителни знаци със снимка и имената, длъжността, администрацията и звеното, към което работим  2. Ние се ангажираме да предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация, обяснения и образци, удовлетворяващи потребностите на търсещия административната услуга.  3. Ние се задължаваме да отговаряме на всички телефонни обаждания до пет позвънявания и да се идентифицираме със собствено и фамилно име и при водене на телефонни разговори.  4. Ние се ангажираме да Ви информираме за всеки възможен вариант за решаването на Вашия проблем, като Ви запознаем подробно с предимствата и недостатъците на всеки вариант.  5. Времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното Ви обслужване, да не е повече от **20** минути;  6. Ние се ангажираме да извършим проверка, при оплаквания относно извършването на административни услуги, както и да Ви информираме за резултатите от нея. |
| **Спазване на сроковете** | 1. Ние се ангажираме да Ви предоставим цялата необходима информация още при първия установен контакт с нас.  2. Ние се ангажираме да осъществим исканата административна услуга в законно определените срокове. |
| **Обратна връзка** | 1. Ние се ангажираме да търсим Вашите предложения, коментари, похвали и оплаквания, които може да дадете, като използвате поща, Книгата за похвали и оплаквания, услугите на деловодството, или пощенската кутия на І-ви етаж в сградата на РЗИ - Враца - ул. "Черни Дрин" 2  2. Ние се ангажираме да анализираме Вашите предложения, коментари, похвали и оплаквания и да предприемаме съответните действия, когато те са в компетенциите на РЗИ - Враца.  3. Ние се ангажираме да отговорим писмено на всяка, подадена в писмена форма молба и/или жалба от Вас по повод лошо администриране в **7-(седем) дневен** срок от получаването /освен в случаите, когато е необходимо извършването на проверка/. |
| **Отговорност** | 1. Ние се ангажираме да измерваме удовлетвореността на потребителите на административни услуги от нашата дейност и да предприемаме необходимите действия за повишаването й.  2. Ние се ангажираме да извършваме административните услуги съобразно законите и да носим отговорност за качеството и в срок изпълнение. |
| **ПРАВА И ВЪЗМОЖНОСТИ ЗА ПОТРЕБИТЕЛЯ** | • Право на КАО (комплексно административно обслужване)  •  Право на точна информация.  • Право на навременни услуги, съгласно нормативно установените срокове.  •  Право на учтиво обслужване.  • Право на изискване на идентификация от обслужващия служител.  •  Право на конфиденциалност. |
| **ЗАДЪЛЖЕНИЯ И ОТГОВОРНОСТИ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ** | В качеството Ви на потребител на административни услуги, предоставяни от РЗИ-Враца, Ви молим:  • Да се отнасяте с уважение към служителите на инспекцията, като не допускате обиди, заплахи и други действия на саморазправа.  • Да се въздържате от търсене на преференциално отношение.  • Да съобщавате за всяка корупционна практика.  • Да представяте пълна и точна информация и съответните, изискуеми от закона или от други нормативни актове, документи.  •Да уведомявате за всяка промяна на обстоятелствата, свързана с исканата услуга.  • Да посочвате точния си адрес, телефон и e-mail адрес за връзка с Вас.  • Да отправяте Вашите предложения, сигнали и възражения по законоустановения ред. |
| **В СЛУЧАЙ, ЧЕ НЕ СТЕ ДОВОЛНИ** | Моля, информирайте ни, в случай че не сте доволни:  \*от служител на нашия екип, който предоставя невярна информация или се отнася с Вас непрофесионално;  \*от изпълнението на стандартите за обслужване;  \*от решение което сме взели или  \*от който и да е аспект на нашата работа. |
| **ВАЖНО Е ДА ЗНАЕТЕ, ЧЕ** |  |
| **ОБЩИ СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ** |
|  | Административното обслужване в РЗИ-Враца се осъществява при задължително спазване на общи стандарти за качество на административното обслужване, които са описани по съдържание и смисъл в приложение № 7 от Наредбата за административно обслужване, както следва:  1. стандарт за единно наименование на ЦАО;  2. стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и във служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;  3. стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване;  4. стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;  5. стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка;  6. стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване;  7. стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори;  8. стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите;  9. стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване;  10. стандарт за поддържане на система "Най-често срещани въпроси и отговори";  11. стандарт за осигуряване на информация и обслужване на английски език;  12. стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер;  13. стандарт за време за изчакване за обслужване;  14. стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване;  15. стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри. |

**ВНИМАНИЕ !**

Всеки потребител на административни услуги, предоставяни от РЗИ – Враца може да изрази своето мнение, предложение, жалба за неизпълнение на стандартите от нашите служители.

**Молбата ни е да направите това чрез:**

1. Подаване писмено заявление и/или жалба до главния секретар на РЗИ - Враца.

**Подаването става чрез:**

* Деловодството на РЗИ-Враца-ул. “Черни Дрин” № 2.
* Пощенската кутия, находяща се на І-ви етаж в сградата на РЗИ - Враца ,

ул. "Черни Дрин" 2 .

* По електронен път на E-mail: [rzi@rzi-vratsa.com](mailto:rzi@rzi-vratsa.com).

**(Работно време - всеки работен ден от седмицата от 8.30 ч. до 17.00 ч.)**

На всички писмено подадени молби и жалби РЗИ-Враца отговаря писмено в **7-дневен срок** от получаването на молбата/жалбата. В случаите, когато е необходима проверка, ще Ви отговорим в **1-месечен срок.**

*Забележка: На анонимно подадени жалби и молби не бихме могли да отговорим.*

2. Подаване на писмен сигнал в Книгата за предложения и жалби относно административното обслужване в РЗИ-Враца .

3. Попълване на Анкетна-карта ,анонимно..

Подадените чрез Анкетната-карта и Книгата за предложения и жалби относно административното обслужване в РЗИ-Враца сигнали и предложения се обобщават и се докладват периодично ( тримесечно ) на главния секретар на РЗИ-Враца, като се правят конкретни предложения за подобряване на административното обслужване и за приемането и прилагането на Вашите предложения

4. Подаване на предложението и/или молбата чрез страницата на РЗИ-Враца в интернет: [www.rzi-vratsa.com](http://www.rzi-vratsa.com)

**Неразделна част от настоящата Харта на клиента са:**

1. Анкетната карта за проучване удовлетвореността на потребителите на административни услуги : Приложение № 1
2. Информация за “фронт” и “бек” офиси - Приложение № 2

**Допълнителна информация:**

* Настоящата Харта на клиента е изготвена на основание чл. 21 от Наредба за Административното обслужване.
* Хартата на клиента не е нормативен акт и въз основа на нея не може да се търси юридическа отговорност, но тя ангажира морално всички служители на РЗИ-Враца да я спазват и да изпълняват задълженията си с грижа за Вас.
* Хартата на клиента можете да намерите в Центъра за административно обслужване, както и на интернет страницата на РЗИ-Враца.
* Настоящата харта е утвърдена със Заповед № РД-01-310/..30.11.2021г.. на директора на РЗИ-Враца.

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

Приложение № 1

АНКЕТНА КАРТА

ВЪПРОСНИК ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА ПОЛУСТАНДАРТИЗИРАНО ИНТЕРВЮ

ЗА ОЦЕНКА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РЗИ-ВРАЦА

Уважаема госпожо/Уважаеми господине!

*Обръщаме се към Вас от името на РЗИ- Враца, провеждаща изследването, за съдействие и съвестно отношение при попълване на анкетата. Редовно провеждаме такива проучвания, които имат за цел да ни предоставят по-пълна и точна информация за вашето мнение и оценка на работата ни като държавна институция, за да можем да подобрим ефективността и качеството на обслужване. Вие можете да ни помогнете, като отделите част от времето си и отговорите на нашите въпроси.*

*Ние гарантираме Вашата анонимност и се задължаваме да използваме събраната чрез Вашите отговори информация единствено в статистически обобщен вид. Надяваме се на Вашата откровеност в отговорите.*

*Обърнете внимание на следната инструкция:*

*Прочетете внимателно всеки въпрос, след което дайте* ***само един отговор от посочените възможни. Заградете с кръгче правилния отговор, а където са оставени редове, ако това са вашите отговори, напишете с думи исканата от вас информация.***

Благодарим Ви предварително за вашата отзивчивост.

**1. Одобрявате ли административно обслужване (приемане и получаване на документи) да става в центъра за административно обслужване (ЦАО)?**

1. Да;
2. Не;
3. Не мога да преценя.

**2. Доволни ли сте от обслужването което Ви се предлага от РЗИ - Враца?**

1. Да, изцяло съм доволен;
2. Да, доволен съм, но от части;
3. Не съм доволен, от части;
4. Изцяло не съм доволен;
5. Не мога да преценя.

**3. Смятате ли, че трябва да се подобри организацията на обслужване?**

1. Да;
2. Не;
3. Не мога да преценя.

**4. Каква услуга ползвахте (опишете с думи каква друга услуга сте ползвали)?**

1. Получаване на документи;
2. Получаване на информация;
3. Подаване на жалба/молба;
4. Подаване на документи;
5. Плащане на услуги;
6. Повече от една услуга;
7. Всички услуги по-горе;
8. Друго(какво)…………………
9. Изследване

**5. Получавате ли достатъчно информация от служителите на РЗИ, които работят с Вас?**

1. Да получавам цялата информация, която ми е нужна;
2. Да, но не цялата информация от която имам нужда;
3. Не получавам достатъчно информация;
4. Не получавам никаква информация;
5. Не мога да преценя.

**6. Отказвана ли Ви е помощ от служител на РЗИ, който работи с Вас?**

1. Не никога не ми е отказвана помощ;
2. Понякога не ми съдействат изцяло;
3. Да, отказвано ми е съдействие за определени неща;
4. Да, отказвана ми е изцяло;
5. Не мога да преценя.

**7. Смятате ли, че е необходимо да получавате информация, относно административното обслужване в РЗИ - Враца чрез “Интернет”?**

1. Да, ще си спестя време и усилия;
2. Да, но едва ли ще мога да получа цялата информация по “Интернет”;
3. Не защото нямам достъп до “Интернет”;
4. Не защото информацията няма да е адекватна;
5. Не мога да преценя.

**8. Бихте ли използвали административна услуга от РЗИ - Враца по електронен път (чрез “Интернет”)?**

1. Да, ще си спестя време и усилия;
2. Да, но едва ли ще мога да свърша всичко по “Интернет”;
3. Не защото нямам достъп до “Интернет”;
4. Не защото разчитам на прекия контакт за сигурност;
5. Не мога да преценя.

**9. Какво не Ви харесва в административното обслужване на РЗИ – Враца (опишете с думи точно какво имате предвид)?**

1. Сложната процедура;
2. Отношението на служителите;
3. Дългото времетраене на обслужването;
4. Липсата на необходимата организация;
5. Повече от едно от горните;
6. Всички посочени по-горе;
7. Друго
8. Всичко ми харесва.

**10. Знаете ли че РЗИ-Враца има страница в “Интернет”?**

1. Да;
2. Не;
3. Не ползвам “Интернет”

**11. Вие бяхте обслужен на:**

1. Касата;
2. Входно гише на 1 етаж;
3. От техническото лице на 2 етаж;
4. От друг служител (опишете къде);
5. От повече от един служител.

**12. Вие сте:**

1. ЕТ;

2. ЕООД;

3. ООД;

4. Свободна професия;

5. Физическо лице.

**13. Вие сте от:**

1. Враца;

2. От друг общински център;

3. От село;

4. От друг областен център;

5. От София.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Приложеие № 2  **Административен център, обслужващ издаването на ДОКУМЕНТА**   |  |  | | --- | --- | | **“ФРОНТ”  ОФИС** | **“БЕК” ОФИС** | | Дирекция “Административно- правно финансово и стопанско обслужване”:  Главен специалист KАО-гише  Главен специалист организатор АО  телефони: 092-62-63-77 (вътрешен 101,220) адрес: гр. Враца, ул.”Черни Дрин" № 2  e-mail: [rzi@rzi-vratsa.com](mailto:rzi@rzi-vratsa.com)  **приемно време:**  **всеки работен ден от  8:30 ч. до 17:00 ч.**  **без прекъсване, при наличие на клиенти до два астрономически часа след 17:00ч.** | Дирекция  "Медицински   дейности"  Лице за контакт:  Дежурен телефони: 092-62-63-77   адрес: гр.Враца , ул.”Черни Дрин „ № 2.  e-mail: [nv-md@rzi-vratsa.com](mailto:nv-md@rzi-vratsa.com)  **приемно време:**  **вторник:от  10.00 ч. до 12.00ч;**  **четвъртък:от 14.00 ч. до 16.00 ч.** | | **“ФРОНТ”  ОФИС** | **“БЕК” ОФИС** | | Дирекция “Административно- правно финансово и стопанско обслужване”:  Главен специалист KАО-гише  Главен специалист организатор АО  телефони: 092-62-63-77 (вътрешен 101,220) адрес: гр. Враца, ул.”Черни Дрин" № 2  e-mail:   [rzi@rzi-vratsa.com](mailto:rzi@rzi-vratsa.com)  **приемно време:**  **всеки работен ден от  8:30 ч. до 17:00 ч. без прекъсване** | Дирекция "Надзор на заразните болести”  Лице за контакт: Дежурен телефони: : 092-62-63-77 (вътрешен 302)  адрес: гр.Враца , ул.”Черни Дрин „ № 2.  e-mail: [director-nzb@rzivratsa.com](mailto:director-nzb@rzivratsa.com)  **приемно време:**  **вторник: от   10.00 ч. до 12.00ч.**  **четвъртък: от 14.00 ч. до 16.00 ч**. | | |  | | --- | | **“ФРОНТ”  ОФИС** | | |  | | --- | | **“БЕК” ОФИС** | | | Дирекция “Административно- правно финансово и стопанско обслужване”:  Главен специалист KАО-гише  Главен специалист организатор АО  телефони: 092-62-63-77 (вътрешен 101,220)  адрес: гр. Враца, ул.”Черни Дрин" № 2  e-mail:   [rzi@rzi-vratsa.com](mailto:rzi@rzi-vratsa.com)  **приемно време:**  **всеки работен ден от  8:30 ч. до 17:00 ч.**  **без прекъсване** | Дирекция "Обществено здраве”  Лице за контакт:Дежурен телефони:: 092-62-63-77 (вътрешни:104,320,105, 119,412) ; адрес: гр.Враца , ул.”Черни Дрин „ № 2.  e-mail: [director-zk@rzi-vratsa.com](mailto:director-zk@rzi-vratsa.com)  **приемно време:**  **вторник : от   10.00 ч. до 12.00ч.**  **четвъртък:от 14.00 ч. до 16.00 ч.** | | |  | | --- | | **“ФРОНТ”  ОФИС** | | |  | | --- | | **“БЕК” ОФИС** | | | Дирекция “Административно- правно финансово и стопанско обслужване”:  Главен специалист KАО-гише  Главен специалист организатор АО  телефони: 092-62-63-77 (вътрешен 101,220) адрес: гр. Враца, ул.”Черни Дрин" № 2  e-mail:   [rzi@rzi-vratsa.com](mailto:rzi@rzi-vratsa.com)  **приемно време:**  **всеки работен ден от  8:30 ч. до 17:00 ч.**  **без прекъсване** | Дирекция "Лабораторни изследвания”  Лице за контакт: Дежурен телефони: : 092-62-63-77 (вътрешен 403)  адрес: гр.Враца , ул.”Черни Дрин „ № 2.  e-mail: [director-li@rzi-vratsa.com](mailto:director-li@rzi-vratsa.com)  [ok\_a\_vratsa@mail.bg](mailto:ok_a_vratsa@mail.bg)  **приемно време:**  **вторник:   от   10.00 ч. до 12.00 ч.**  **четвъртък :от 14.00 ч. до 16.00 ч** | |  |  | |