

# SLOGAN РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

# МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО

## РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – ВРАЦА

**гр. Враца 3000, ул. “Черни Дрин ” № 2 тел/факс: 092/ 66-50-61; тел: 092/62-66-77 е-mail:** [**rzi@rzi-vratsa.com**](mailto:rzi_vr@rzi-vratsa.com)

**СЪГЛАСУВАЛ; УТВЪРДИЛ;**

**ГЛАВЕН СЕКРЕТАР: ДИРЕКТОР на РЗИ Враца:**

**Д-Р ТАТЯНА ТОДОРОВА Д-Р АНЕТА СТАВРОВА**

**ХАРТА**

**НА**

**КЛИЕНТА**

**19.12.2014 г.**

**РЗИ - ВРАЦА** обслужва обществения интерес ефективно и ефикасно, при максимален резултат и качество на обслужването, с минимален разход на финансови и човешки ресурси.

**ПРИНЦИПИ**

• Обслужване на клиентите любезно и с уважение.

•  Обслужване на всички потребители без дискриминация, основана на раса, религия, социален статус, възраст, убеждения, етническа принадлежност, гражданство, произход, религия, образование, политическа принадлежност.

• Повишаване на качеството и сигурността на услугите за потребителите, предоставяйки им по-добър достъп до услуги, повече възможности за избор и по-голям контрол.

• Предоставяне на административни услуги при спазване на нормативно установените срокове.

•  Приемане на конструктивна критика и предприемане на коригиращи мерки.

•  Поддържане на прозрачност и отчетност. равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;

**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.

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 служителят от “бек” офиса на РЗИ-ВРАЦА, реално работещ върху предоставянето на услугата, предвид ограничаване възможностите за корупция.

**НЕПОСРЕДСТВЕНИ ЦЕЛИ**:

1. Предоставяне информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;

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

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

4. Приема заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;

5. Приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

6. Проверява пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък;

7. Дава информация за хода на работата по преписката;

8. Осъществява връзката с останалите звена от РЗИ-Враца по повод осъществяване на административното обслужване;

9. Предоставя исканите документи;

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

**СТАНДАРТИ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ**

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

**НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ,**

**ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ РЗИ-ВРАЦА**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **СТАНДАРТ ЗА 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 ЗАО, 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:  - Звеното за административно обслужване /ЗАО/ 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 (бивша партийна школа)  - всеки **вторник от 10.00ч до 12.00ч. и**  **четвъртък от 14.00ч. до 16.00ч**. е организиран приемен ден със 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 (бивша партийна школа)  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** | • Анонимни сигнали и оплаквания не подлежат на разглеждане.  • В случай, че Вашите интереси попадат извън компетентността на РЗИ-Враца, ще препратим вашия сигнал, оплакване или предложение, до съответния компетентен орган, за което ще Ви уведомим в **седемдневен** срок.  • РЗИ-Враца няма право да дава отговор на запитвания, свързани с лични данни и класифицирана информация.  • Запазваме си правото да не даваме отговор на сигнали, жалби и оплаквания, които съдържат обидни изказвания, нецензурирани изрази, уронващи престижа на РЗИ-Враца и на други български институции.  • Сигнали за корупция и противодействие на корупцията можете да подавате и в пощенска кутия “Сигнали за корупция”, разположена на достъпно място на І-ви етаж в сградата на РЗИ – Враца - ул. "Черни Дрин" 2 (бивша партийна школа) , както и на интернет-страницата на инспекцията **, раздел „Сигнал за корупция ”.** |

**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 (бивша партийна школа).

* 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. до17.00 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

**Настоящата Харта на клиента е изготвена на основание чл. 21 от Наредба за Административното обслужване.**

*(ЗАГЛ. ИЗМ. - ДВ, БР. 47 ОТ 2008 Г., В СИЛА ОТ 01.06.2008 Г.)Приета с ПМС № 246 от 13.09.2006 г.Обн. ДВ. бр.78 от 26 Септември 2006г., изм. ДВ. бр.47 от 20 Май 2008г., изм. ДВ. бр.64 от 18 Юли 2008г., изм. ДВ. бр.25 от 30 Март 2010г., изм. ДВ. бр.58 от 30 Юли 2010г* *изм., бр. 105 от 29.12.2011 г., в сила от 15.01.2012 г., бр. 50 от 3.07.2012 г.; изм.и доп.ДВ бр.27/14.04.2015г..)*

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 звеното за административно обслужване (ЗАО)?**

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Административни звена, обслужващи издаването на ДОКУМЕНТА**   |  |  | | --- | --- | | **“ФРОНТ”  ОФИС** | **“БЕК” ОФИС** | | Дирекция “Административно- правно финансово и стопанско и 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  "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 12.00 ч.              четвъртък от 14.00 ч. до 16.00 ч.** | | **“ФРОНТ”  ОФИС** | **“БЕК” ОФИС** | | Дирекция “Административно- правно финансово и стопанско и 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 12.00 ч.                      четвъртък от 14.00 ч. до 16.00 ч**. | | |  | | --- | | **“ФРОНТ”  ОФИС** | | |  | | --- | | **“БЕК” ОФИС** | | | Дирекция “Административно- правно финансово и стопанско и 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 12.00 ч.                  четвъртък от 14.00 ч. до 16.00 ч.** | | |  | | --- | | **“ФРОНТ”  ОФИС** | | |  | | --- | | **“БЕК” ОФИС** | | | Дирекция “Административно- правно финансово и стопанско и 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** | |  |  | |  |  | |