

Утвърждавам:

ДИРЕКТОР
Д-Р М.НИКОЛОВА

Х А Р Т А на клиента

Мисията на Регионална здравна инспекция - Русе /РЗИ – Русе/ като административен орган е да обслужва обществен интерес ефективно и ефикасно, при максимален резултат и качество на обслужването, с минимален разход на финансови и човешки ресурси.

Основната цел на настоящата Харта на клиента е да подобри достъпа и качеството на административните услуги, предлагани от РЗИ – Русе.

РЗИ – Русе осъществява прозрачно, ефективно и модерно административно обслужване, за да посреща реалните потребности на гражданите и на бизнеса.

Настоящата Харта на клиента, адресирана към потребителите, определя основните функции, свързани с административното обслужване; административните услуги, които предлагаме; нашите ангажименти и задължения.

Тя не е нормативен акт и не създава юридически права, а представлява наръчник за по-добро и по-качествено административно обслужване на потребителите.

С нея ние искаме да ви информираме за нивото на обслужване, на което можете да разчитате от страна на нашите служители. Да споделим какво очакваме от вас и какво следва да предприемете, ако стандартите не се изпълняват и не сте доволни от нивото на обслужване. Министерството на здравеопазването при осъществяване на административното обслужване се ръководи от следните ценности:

- Професионализъм
- Честност
- Равнопоставеност
- Качество
- Работа в екип
- Справедливост
- Иновативност

ЦЕЛИ

Подробно предоставяне на информация за предлаганите административни услуги при осигуряване на пълна прозрачност по време на целия процес на административното обслужване.

- Предоставяне на навременни и качествени административни услуги;
- Повишаване качеството и ефективността на административното обслужване;
- Намаляване на личните разходи и време за получаване на предоставяните услуги;
- Получаване на справки за текущото състояние на преписките;
- Получаване на информация за сроковете на изпълнение;
- Предоставяне на възможност за изказване на мнения и препоръки за получените административни услуги;
- Елиминиране възможностите за корупция;
- Приемане на конструктивна критика и предприемане на коригиращи мерки.

ЦЕЛИ, КОИТО СИ ПОСТАВЯМЕ

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.

Повишаване качеството и ефективността на работата по административното обслужване на РЗИ.

⇒ **Да проявяваме любезно и отзивчиво отношение към всеки потребител на административните услуги, които предоставяме.**

Обслужването да бъде максимално бързо и ефективно, всеки да получи лесен достъп до информация;

⇒ **Да отговорим на всички въпроси, свързани с нашата дейност и да консултираме клиентите относно прилагането на нормативните актове, за които компетентна администрация е РЗИ – Русе.**

При отправено запитване до нас по пощата, факс или електронна поща, ние ще дадем пълен отговор до 7 дни, след датата на регистриране, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган, до 14-дни от датата, на която сме получили писмото, факса или имейла, освен ако в нормативен акт не е предвиден друг срок.

⇒ **Да насочим всеки потребител на административни услуги към най-близкото териториално поделение на административния орган, от чиято компетентност е разрешаването на поставения въпрос, когато съответното запитване не е от нашите правомощия.**

⇒ **Да Ви запознаем с каналите за достъп до административно обслужване в РЗИ – Русе.**

В РЗИ – Русе запитвания се приемат:

- в деловодството на бул. "Придунавски" № 68 и в звеното за административно обслужване на ул. "Байкал" №12, които са с работно време от 8.30 до 17.00ч.;

- по пощата;
- по електронен път;
- по телефон.

Интернет страницата на РЗИ – Русе е rzi-ruse.com

Електронна поща – rzi@rzi-ruse.com

Телефони – **082 825 623; 082 825 634; 082 843 033; 082 834 514**

Телефона за корупционни сигнали – **080018210**

⇒ **Да уведомяваме клиентите за движението на преписките им.**

ФУНДАМЕНТАЛНИ ПРИНЦИПИ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Административното обслужване в РЗИ – Русе се осъществява при спазване на **задължителни стандарти** за качество на административното обслужване, съобразно Наредбата за административното обслужване и **собствени стандарти** за качество, с оглед на функционалната ни специфика.

Служителите ни изпълняват служебните си задължения като:

⇒ извършват дейността си компетентно, обективно и добросъвестно, като се стремят непрекъснато да подобряват работата си в интерес на гражданите;

⇒ спазват поведение, което не накърнява престижа на държавната служба;

⇒ при изпълнение на служебните си задължения се отнасят любезно, възпитано и с уважение към всеки, като зачитат правата и достойнството на личността му, като не допускат каквито и да било прояви на дискриминация /пряка и непряка/;

⇒ отношението към клиентите не се влияе от пол, раса, народност, етническа принадлежност, гражданство, произход, религия или вяра, образование, убеждения, политическа принадлежност,

лично или обществено положение, увреждане, възраст, сексуална ориентация, семейно положение, имуществено състояние или на всякакви други признаци, установени в закони в международен договор, по който РБългария е страна;

⇒ изпълняват задълженията си безпристрастно и непредубедено, като създават условия за равнопоставеност на разглежданите случаи и лица, и правят всичко възможно, за да бъде обслужването достъпно за всеки;

⇒ обслужват внимателно и любезно, като изслушват клиентите и запазват конфиденциалност при запитванията, молбите и жалбите им;

⇒ отговарят на поставените въпроси съобразно функциите и компетенциите си, като по необходимост пренасочват клиентите към служител, притежаващ съответната компетентност;

⇒ информират гражданите относно възможностите за обжалване;

⇒ опазват данните и личната информация на клиентите, станали им известни по повод изпълнението на служебните им задължения.

КАКВО ОЧАКВАМЕ ОТ ВАС

- Да се отнасяте към служителите РЗИ - Русе учтиво и с уважение;
- Да бъдете внимателни и любезни към останалите клиенти;
- Да посочвате имената си и своя точен адрес в писмата, които ни пишете, за да можем да Ви отговорим;
- Да споделите с нас Вашата удовлетвореност от предоставените Ви услуги в РЗИ – Русе, като попълните

АНКЕТА ЗА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЕНИ ОТ РЗИ - РУСЕ, която се намира на сайта www.rzi-ruse.com и на хартиен вариант в звената за административно обслужване.

СТАНДАРТИ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ РЗИ - РУСЕ

➤ Ние се задължаваме да Ви информираме за структурата, функциите и координатите на администрацията, за работното време, за предоставяните административни услуги, необходимите документи, за сроковете и таксите.

➤ Ние се задължаваме да имаме вежливо, любезно и отзивчиво отношение към всеки потребител на административни услуги, предоставяни от РЗИ - Русе.

➤ Ние се задължаваме да се отнасяме с внимание и загриженост към Вашите проблеми, свързани с предоставяните от РЗИ - Русе административни услуги, и при наличие на проблем да търсим алтернативен начин за неговото решаване.

➤ Ние се задължаваме да създадем организация служителите от гишетата за административно обслужване да обслужват всеки потребител за не повече от двадесет минути.

➤ Ние се задължаваме да спазваме конфиденциалност относно всяко Ваше запитване.

В СЛУЧАЙ, ЧЕ НЕ СТЕ ДОВОЛНИ

Можете да ни информирате, като подадете писмена молба, сигнал, предложение или оплакване до главния секретар на РЗИ - Русе, в рамките на установеното работно време, чрез деловодството на бул. „Придунавски” № 68, на нашия електронен адрес или на сайта ни.

Можете да сигнализирате Омбудсмана на Република България за извършени нарушения в дейността по администриране от служителите на РЗИ - Русе

Всички други обжалвания или възражения във връзка с предоставяните от нас административни услуги, следва да извършите в рамките на предвидените нормативни разпоредби.

Ние се ангажираме да отговорим на всеки подаден от Вас сигнализирано възражение по повод лошо администриране в 7-дневен срок от получаването /освен в случаите, когато е необходимо извършването на проверка/.

ВАЖНО Е ДА ЗНАЕТЕ, ЧЕ ...

Анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат.

РЗИ – Русе си запазва правото да не дава отговор на въпроси, сигнали, жалби и оплаквания, които съдържат нецензурни изрази и немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на българските институции.

РЗИ – Русе няма право да дава отговор на въпроси, свързани със защитата на личните данни и класифицираната информация.

Относно подадените до нас жалби, правилата в българското законодателство са различни за различните видове жалби.

ГОРЕЩ ТЕЛЕФОН ЗА КОРУПЦИОННИ СИГНАЛИ

РЗИ – Русе има телефон, на който можете да изпратите сигнал за конкретна корупционна проява на служител от нашата инспекция.

На телефон 080018210 може да подадете сигнал за корумпиран служител, но задължителното условие е обаждането **да не е анонимно**. За да разгледаме Вашия сигнал, трябва да съобщите Вашите имена, адрес и/или телефон за обратна връзка.

В сградата на бул. “Придунавски”68, ул.”Байкал”12, ул.”Независимост”2, ет.5 са поставени пощенски кутии в които може да оставите Ваш сигнал за корупционна проява, както и по електронен път на нашия електронен адрес и на сайта ни.

Молим Ви да имате предвид следното:

Подавайте сигнали за корупция, които са свързани **САМО и ЕДИНСТВЕНО** със служители от **РЗИ – Русе**. Ще Ви бъдем благодарни, ако ни изпращате и доказателства за откритите от Вас нарушения.

Анонимността Ви е гарантирана!

ДОПЪЛНИТЕЛНА ИНФОРМАЦИЯ

Тази харта е утвърдена от Директора на РЗИ – Русе и е публикувана в интернет страницата на Регионална здравна инспекция – Русе.

Тя ще се преразглежда и актуализира периодично, съобразно настъпили изменения и допълнения в дейността на инспекцията, в нормативната уредба и в отговор на изискванията на клиентите ни.

Ние се ангажираме, периодично да обобщаваме и анализираме получените от Вас предложения и коментари, както и да приемем конкретни решения и действия, за да удовлетворим Вашите очаквания и потребности.