



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО
РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ ТЪРГОВИЩЕ

УТВЪРЖДАВАМ,
Д-Р МАРИЯН КЮЧУКОВ
ЗАМ.ДИРЕКТОР РЗИ – ТЪРГОВИЩЕ
ЗА ДИРЕКТОР РЗИ – ТЪРГОВИЩЕ

Съгласно Заповед № РД – 15 -84/09.05.2017г
22.08.2018г.



СТАНДАРТИ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ
НА РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ - ТЪРГОВИЩЕ

Утвърдени със заповед № РД-15-156/22.08.2018 г.

в сила от 22.08.2018 г

Стандарти за обслужване на потребителите

МИСИЯТА на Регионална здравна инспекция – Търговище е да обслужва обществения интерес ефективно и ефикасно, при максимален резултат и качество на обслужването, с минимален разход на финансови и човешки ресурси.

СТРАТЕГИЧЕСКИ ЦЕЛИ

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

Пресичане на прекия контакт между искащия услугата и служителят от звено за административно обслужване на РЗИ, реално работещ върху предоставянето на услугата, предвид ограничаване възможностите за корупция.

СТАНДАРТ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ

ОТНОШЕНИЕ

- Ние се ангажираме да се отнасяме с професионализъм, като не проявяваме субективно отношение и при спазване принципите за равнопоставеност на разглежданите случаи и потребители, независимо от етническа принадлежност, политически и религиозни убеждения, вероизповедание, произход, социално положение, образование, пол, възраст.
- Ние се ангажираме да гарантираме неприкосновеността и поверителността на предоставената от Вас информация.
- Ние се ангажираме с уважение да зачитаме Вашата личност, права и законни интереси.
- Ние се ангажираме с внимание и отзивчивост да изслушваме поставените от Вас въпроси, проблеми и молби и в рамките на осъществяваната от нас дейност да предприемем действия за тяхното разрешаване.
- Ние се ангажираме, при наличие на нормативни препятствия да търсим алтернативно решение на всеки Ваш проблем, свързан с предоставяните от РЗИ административни услуги.

ИНФОРМАЦИЯ

Ние се ангажираме в рамките на работното време на РЗИ /08:30ч.-17:00ч./, звено за административно обслужване да е отворено за Вас и да извършва следните дейности:

- да приема потребителите на административни услуги;
- да предоставя информация от общ характер за извършваните услуги, процедури, административни производства и др.;
- да разяснява изискванията за подаване на заявление;

- да предоставя информационни материали;
- да предоставя формуляри на заявленията на потребителите на административни услуги в зависимост от вида на услугата;
- да оказва съдействие при попълване на заявленията;
- да извършва проверка, относно правилното попълване на заявленията и окомплектоването му с необходимите документи;
- да приема и регистрира постъпващите документи, чрез поставяне на регистрационен индекс (вх. №) и дата на постъпване.

Ние се ангажираме да вземем под внимание всяко Ваше предложение, което сте отбелязали в Книгата за предложения, в Интернет-страницата на РЗИ или сте подали в пощенската кутия.

РАВНОПОСТАВЕНОСТ

Ние се ангажираме да предоставим еднакъв достъп до предоставяните от нас административна услуги.

ПРОЗРАЧНОСТ

- Ние се ангажираме да предоставяме точна, ясна, актуална, на разбираем и достъпен език информация, в зависимост от Вашите потребности и изисквания.
- Ние се ангажираме да Ви информираме за процедурите, реда и условията за предоставяне на услугите, както и сроковете за тяхното извършване.
- Ние се ангажираме да Ви информираме за всеки възможен вариант за решаването на Вашия проблем.
- Ние се ангажираме да извършим проверка, при подаден сигнал от Вас, касаещ качеството на административното обслужване и да Ви информираме за резултатите от нея.

СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ

Ние се ангажираме да предоставяме заявените административните услуги:

- в рамките на нормативно установените срокове;
- в срок до 30 дни при подадени молби, жалби;
- в 7 дневен срок при постъпили писмени запитвания;
- веднага при устни запитвания, а ако поставеният въпрос изисква проверка, събиране или обобщаване на информация или представлява фактическа или правна сложност, предварително Ви уведомяваме за точния срок, в който ще Ви отговорим.

ОБРАТНА ВРЪЗКА

- Ние се ангажираме да търсим Вашите предложения, коментари, похвали и оплаквания, които може да дадете, чрез: нашата пощенска кутия, звено за административно обслужване, специална кутия в сградата на РЗИ, анкетна карта и електронен адрес;
- Ние се ангажираме да анализираме Вашите предложения, коментари, похвали и оплаквания;

- Ние се ангажираме да отговорим писмено на всяка, подадена в писмена форма молба и/или жалба от Вас по повод лошо администриране в 7-дневен срок от получаването /освен в случаите, когато е необходимо извършването на проверка/.

ОТГОВОРНОСТ

- Ние се ангажираме да извършваме административните услуги съобразно действащите законови разпоредби;
- Ние се ангажираме професионално, компетентно, отговорно и в срок да извършваме предлаганите от нас административни услуги.

НА ВНИМАНИЕТО НА ВСИЧКИ ЗАИНТЕРЕСУВАНИ !

Необходимата за Вас информация може да получите:

В сградата на Регионална здравна инспекция - Търговище, звено за административно обслужване, всеки работен ден от 8:30ч. до 17:00ч.;

По електронна поща на Регионална здравна инспекция-Търговище:

rzi-targovishte@mh.government.bg

На телефон: 0601 64142