

## МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО

### Харта на клиента



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

**Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:**

<b>► Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Лесен достъп с обществен транспорт:</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Метро – Метростанция „Сердика“<ul style="list-style-type: none"><li>➢ Линия М1 Сливница – Бизнеспарк</li><li>➢ Линия М2 Витоша – Обеля</li><li>➢ Линия М4 Обеля – Летище София</li></ul></li><li>• Трамвай – Спирка „Пл. Света Неделя“</li><li>• Трамвайни линии № 4, № 12 и № 18</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Паркиране:</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Синя зона<ul style="list-style-type: none"><li>➢ бул. „Александър Стамболийски“</li><li>➢ пл. „Княз Александър I“</li></ul></li><li>• платени паркинги в непосредствена близост до ЦАО<ul style="list-style-type: none"><li>➢ паркинг бул. „Княгиня Мария Луиза“ (София Хотел Балкан)</li><li>➢ паркинг бул. „Княгиня Мария Луиза“ 9</li><li>➢ паркинг пл. „Света Неделя“ 16</li><li>➢ паркинг „Сердика“</li><li>➢ паркинг „Годор Александров“</li></ul></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Удобно работно време:</li><li>• Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• от 09:00 до 18:00 часа без прекъсване в работни дни</li><li>• Работното време</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Гише за заявяване и получаване на документи</li> <li>• Гише КАСА с ПОС терминал</li> <li>• Информация за услугите</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• За клиенти със специфични потребности:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• осигурен е адаптиран достъп до ЦАО, без ползване на стълби и асансьор</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• В ЦАО на Ваше разположение са:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• столове, плот и пособия за попълване на документи</li> <li>• питейна вода</li> <li>• безплатен Интернет</li> <li>• ПОС терминал</li> <li>• възможност за ползване на санитарен възел</li> </ul>
<p>► <b>Добра информираност, бърза и лесна комуникация</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• любезно, с лично отношение, уважение и търпение</li> <li>• при спазване на конфиденциалност</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Информация за услугите ни ще намерите:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• на интернет страница ни <a href="http://www.mh.government.bg">www.mh.government.bg</a> в раздел „Административно обслужване“</li> <li>• на място в ЦАО</li> <li>• в Административния регистър</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Съдействие на място в ЦАО ще получите от:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>нашите служители в ЦАО, които:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването</li> <li>➢ ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването</li> <li>➢ ще Ви информират за статуса на Вашата преписка</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Активен Facebook профил:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://www.facebook.com/profile.php?id=100067941558568">https://www.facebook.com/profile.php?id=100067941558568</a></li> </ul>
<p>► <b>Предимства на обслужването</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• за устни запитвания на място или по телефона – в рамките на 20 минути</li> <li>• за писмени запитвания – до 5 работни дни</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Бързо обслужване:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>в рамките на 20 минути:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ ще приемем Вашите документи</li> <li>➢ ще Ви предоставим готовите документи</li> </ul> </li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ще Ви обслужим само на едно гише:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• в ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга : <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ да посещавате повече от едно гише</li> <li>➢ да посещавате два пъти едно и също гише</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проверете статуса на Вашата услуга:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• на място в ЦАО</li> <li>• на телефони 02/93 01 176; 02/93 01 177 и 02/93 01 185</li> </ul>
<p><b>Моля, информирайте ни при проблеми във връзка с Административното обслужване, като можете да подадете сигнал, предложение, жалба.</b></p>	

<p><b>▶ На място в ЦАО</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблем веднага – в рамките на престоя Ви в ЦАО:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• обърнете се към служителите ни в ЦАО</li> <li>• поискайте да Ви насочат и свържат с Административното звено, запознато с Вашия казус</li> </ul>
<p><b>▶ Пишете ни</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• На място в ЦАО може да подадете Вашите заявления, искания, предложения, сигнали, жалби и протести свързани с дейността на Министерството на здравеопазването, както и:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• на пощенски адрес: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ гр. София 1000, площад „Света Неделя“, № 5</li> </ul> </li> <li>• на електронните пощи: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <a href="mailto:delovodstvo@mh.government.bg">delovodstvo@mh.government.bg</a></li> <li>✓ <a href="mailto:goreshtalinia@mh.government.bg">goreshtalinia@mh.government.bg</a></li> </ul> </li> <li>• Чрез системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) <a href="https://edelivery.egov.bg/">https://edelivery.egov.bg/</a></li> <li>• на електронен адрес: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <a href="mailto:patients@mh.government.bg">patients@mh.government.bg</a> – за предложения от пациентски организации за решаването на системни и комплексни проблеми на отделните групи пациенти, представлявани от тях, могат да бъдат подавани:</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>▶ Обадете ни се</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ще Ви изслушаме и уведомим за движението на Вашата преписка и в какъв срок да очаквате отговор:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ЦАО – 02/93 01 176; 02/93 01 177 и 02/93 01 185</li> <li>• Гореща линия – 02/93 01 152</li> </ul>
<p><b>▶ Информация за Вашата удовлетвореност</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Всяка година до 1 април в секция „Административно обслужване“ ще намерите публикуван:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребители с: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ получена и анализирана информация от Вашата обратна връзка</li> <li>➢ резултатите от измерването на удовлетвореността Ви</li> <li>➢ предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване</li> </ul> </li> </ul>

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