



ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „МЕДИЦИНСКИ НАДЗОР“ /ИАМН/ 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:

Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)	
Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО: гр. София, 1606, ул. „Св. Георги Софийски“ № 3 (в двора на ВМА)	<ul style="list-style-type: none">✓ Спирка „Медицински университет“ на метро линия № 3✓ Спирка „ВМА“ на тролейбус № № 2, 8 и 9 и автобуси л. 72 и 260
Паркиране	<ul style="list-style-type: none">✓ Места с режим „Зелена зона“
Удобно работно време	<ul style="list-style-type: none">✓ от 9:00 до 17:30 часа, без прекъсване в делнични дни, като работата на ЦАО продължава до приключване на работата на последния гражданин
Указателни табели за лесно и бързо ориентиране чрез:	<ul style="list-style-type: none">✓ указателни табла за работно време✓ гишетата за заявяване и получаване на документи✓ информация за услугите
За клиенти със специфични потребности	<ul style="list-style-type: none">✓ осигурен е адаптиран достъп до ЦАО - (рампа за инвалидни колички)✓ нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО

<p>В ЦАО на Ваше разположение са</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ столове, маси и пособия за попълване на документи ✓ питейна вода и възможност за ползване на тоалетна ✓ възможност за предоставяне на информация на английски език ✓ място за преглед/четене на предоставената информация по Закон за достъп до обществена информация – заседателна зала на ИАМН ✓ зона за консултации ✓ безплатен интернет
<p>Добра информираност, бърза и лесна комуникация</p>	
<p>Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ любезно, с лично отношение, уважение и търпение ✓ при спазване на конфиденциалност
<p>Информация за услугите ни ще намерите:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ на интернет страницата ни (www.iamn.bg) в секция „Административно обслужване и Административен регистър“ (https://iisda.government.bg) ✓ на място в ЦАО: ✓ на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите: информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя ✓ на телефон – 02/8050433
<p>Съдействие на място в ЦАО ще получите от</p>	<p>Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването ✓ ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването
<p>Предимства на обслужването</p>	
<p>Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</p>	<ul style="list-style-type: none"> • за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути • за писмени запитвания от общ характер – до 5 работни дни

Бързо обслужване	В рамките на 20 минути: <ul style="list-style-type: none">✓ ще приемем Вашите документи✓ ще Ви предоставим готовите документи
Ще ви обслужим само на едно гише	В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга: <ul style="list-style-type: none">✓ да посещавате повече от едно гише✓ да посещавате два пъти едно и също гише

Моля информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба:

➤ На място в ЦАО	
✓ Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАО	<ul style="list-style-type: none">• обърнете се към служителите ни в ЦАО• поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса• при необходимост, възползвайте се от регламентирано приемно време за граждани – обявено на интернет страницата на ИАМН - (www.iamn.bg)
➤ Пишете ни	
✓ Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор	Може да ги подадете: <ul style="list-style-type: none">• на място в ЦАО• електронен адрес – delovodstvo@iamn.bg• чрез Системата за сигурно електронно връчване към ДАЕУ• в обозначената кутия в ЦАО• лицензиран пощенски оператор
➤ Обадете ни се	
✓ Ще Ви изслушаме и уведомим за статуса на подадените от Вас документи	За връзка с: <ul style="list-style-type: none">• ЦАО: 02 / 8050433
➤ Информация за Вашата удовлетвореност	
✓ Всяка година, до 1 април в секция „Административно обслужване“ ще намерите публикуван	Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с: <ul style="list-style-type: none">✓ получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка✓ резултатите от измерването на удовлетвореността Ви✓ предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване

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

Хартата на клиента е приета на 08.06.2021 г.