



ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ДОБРИЧ

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: град Добрич, ул. „Независимост“ № 5	Сградата на Областна администрация Добрич се намира в центъра на град Добрич, в близост до следните спирки на обществения транспорт: спирка пл. „Свобода“ - автобус № 213 и № 301, спирка „Стоматология“ - автобус № 203, № 238, № 304 и № 306
Паркиране	В непосредствена близост до ЦАО се намират безплатни и платени паркинги и места с режим „синя зона“
Удобно работно време	Всеки работен ден от 9:00 до 17:30 часа, без прекъсване
Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	<ul style="list-style-type: none"> • работното време на ЦАО • място за плащане • информация за услугите
За клиенти със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none"> • осигурен е адаптиран достъп до ЦАО чрез подход пред сградата, специализирана платформа и асансьор в сградата; • нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО
В ЦАО на Ваше разположение са:	<ul style="list-style-type: none"> • столове, маси и пособия за попълване на документи • питейна вода и възможност за ползване на санитарен възел, съобразен със специфичните изисквания на хората с физически увреждания • безплатен интернет
Добра информираност, бърза и лесна комуникация	
Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	<ul style="list-style-type: none"> • любезно, с лично отношение, уважение и търпение • при спазване на конфиденциалност • приоритетно обслужване пред друга дейност • отговори на поставените от Вас въпроси • помощ при попълване на документи
Информация за услугите ни ще намерите:	<ul style="list-style-type: none"> • на интернет страницата ни в секция „Административни услуги“, където можете да заявите Вашата услуга • в Интегрираната информационна система на държавната администрация

	<ul style="list-style-type: none"> • на място в ЦАО: <ul style="list-style-type: none"> ✓ на информационно табло ✓ на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите: информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя
Съдействие на място в ЦАО ще получите от	<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
В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница	<ul style="list-style-type: none"> • ще намерите електронни брошури и формуляри разясняващи най-често задаваните от Вас въпроси • можете да зададете въпрос - ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора
Актуална информация за дейността на Областна администрация Добрич	<p>Информация за нашите активности ще откриете на интернет сайта на администрацията: www.dobrich.government.bg</p>
➤ Предимства на обслужването	
Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер	<ul style="list-style-type: none"> • за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути • за писмени запитвания – до 3 работни дни
Бързо обслужване	<p>В рамките на 20 минути:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ще приемем Вашите документи ✓ ще Ви предоставим готовите документи
Ще ви обслужим само на едно гише	<p>В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ да посещавате повече от едно гише ✓ да посещавате два пъти едно и също гише
Проверете статуса на Вашата услуга онлайн	<p>На нашата официална интернет страница имате възможност да направите деловодна справка за статуса на заявената от Вас услуга</p>

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

➤ На място в ЦАО

Старам се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАО

- обърнете се към служителите ни в ЦАО
- поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса

➤ Пишете ни

Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор

Може да ги подадете:

- По пощата на адрес: гр. Добрич, ул. „Независимост“ № 5
- По електронна поща: governor@dobrich.government.bg
- В обозначената кутия на входа на ЦАО

➤ Обадете ни се

Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате

За връзка с ЦАО: телефони 058/ 655 411; 058/ 655 434

➤ 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:

- ✓ 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 е утвърдена със Заповед № РкД-20-21/06.02.2023 г. на Областен управител на област Добрич