



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на образованието и науката

Регионално управление на образованието – 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)	
Местоположение	гр. Добрич, пл. „Свобода“ № 5, ет. 3
Лесен достъп с обществен транспорт	- Център (Стоматология) – автобусни линии № 111, 131, 176, 213, 221, 233, 238, 248, 301, 304, 306 - Тракийски - автобусни линии № 111, 131, 176, 208 - Площад „Свобода“ - 301
Паркиране	- Безплатни паркинги - Места с режим „синя зона“
Удобно работно време	от 9:00 до 17:30 часа, без прекъсване
Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	- място за заявяване и получаване на документи и за получаване на информацията за административните услуги - на сайта на РУО-Добрич
За клиенти със специфични потребности:	- осигурен е адаптиран достъп до ЦАО – има изградена рампа и два броя асансьори - нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО
В ЦАО на Ваше разположение са:	- столове, маси и пособия за попълване на документи - питейна вода и възможност за ползване на тоалетна - безплатен интернет
Добра информираност, бърза и лесна комуникация	
Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	- любезно, с лично отношение, уважение и търпение - при спазване на конфиденциалност
Информация за услугите ни ще намерите:	- на интернет страницата ни в секция „Административно обслужване“ и на място в ЦАО - на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите - в Административен регистър, поддържан от Интегрирана информационна система за административно обслужване - на тел. 058/602307
Съдействие на място в ЦАО ще получите от	Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които: - 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	ще намерите отговори на най-често задаваните въпроси
Предимства на обслужването	
Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер	- на момента, ако е необходима допълнителна проверка – в рамките на 20 минути; - за писмени запитвания – в разумен срок, в зависимост от характера, обема и естеството на информацията, необходима за

	изготвяне на отговора, при спазване на сроковете, предвидени в съответния закон или друг нормативен акт
Бързо обслужване	В рамките на 20 минути: - ще приемем Вашите документи - ще Ви предоставим готовите документи
Ще ви обслужим само на едно гише	- за подаване на документи в ЦАО ще посетите само едно гише - може да заплатите дължимата сума на място чрез ПОС терминално устройство
Ще Ви уведомим за готовия резултат от услугата	Когато заявените от Вас документи са готови, ще Ви уведомим на посочените от Вас координати – електронна поща или телефонен номер.

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

- обърнете се към служителите ни в ЦАО
- поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса
- при необходимост се обърнете към Началника на РУО-Добрич

➤ Пишете ни

Вашите предложения, сигнали или жалби ще получат обективен отговор

- Може да ги подадете:
- На адрес: гр. Добрич, пл. „Свобода“ № 5, ет. 3
 - На електронен адрес: riodobrich@gmail.com
 - Чрез сайта на РУО-Добрич www.ruodobrich.bg, секция „Сигнали“
 - В обозначената кутия в ЦАО

➤ Обадете ни се

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

За връзка с ЦАО: 058/602307

➤ Информация за Вашата удовлетвореност

Всяка година до 1 април в секция „Административно обслужване“ ще намерите публикуван

Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите от получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка

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

Настоящата Харта на клиента е утвърдена със Заповед № РД-06-478/08.12.2020 г. на началника на РУО-Добрич.