

ПРИЛОЖЕНИЕ КЪМ ХАРТА НА КЛИЕНТА

1. Стандарт за местоположение на Центъра за административно обслужване

Служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване в РДПБЗН Добрич, са в сграда, намираща се на комуникативно място, в зона на града, която е достъпна с най-малко два вида обществен транспорт.

2. Стандарт за паркинг

Пред или в непосредствена близост до сградата са осигурени места за:

а) паркиране на леки автомобили, включително за хора с увреждания и са разположени до достъпния вход на сградата;

б) паркиране на велосипеди.

3. Стандарт за работа в почивен ден

В РДПБЗН Добрич се осъществява непрекъснато 24 часово дежурство на служители, което позволява приемът/получаването на документи да е осъществимо и в почивен ден;

4. Стандарт за допълнителни удобства и/или обособени зони в служебните помещения:

В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, са осигурени допълнителни удобства и/или обособени зони, като например:

а) места за сядане за;

б) обособено място за консултации на потребители - маса с места за сядане

в) тоалетна;

5. Стандарт за допълнителен вид техническо оборудване:

В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, е осигурена възможност за ползване на техническо оборудване:

а) достъп до принтер и копирна машина и/или мултифункционално устройство с възможност за принтиране и копиране.

6. Стандарт за служители, изпълняващи функции по насочване на потребителите и оказващи съдействие и помощ при попълване на документи:

В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, присъства служител, който: насочва потребителите, предоставя им обща информация за обслужването и/или им оказва при необходимост помощ при попълване на заявления/искания;

7. Стандарт за поддържане на профили в социалните мрежи:

РДПБЗН поддържа актуален официален профил в една или повече популярни социални мрежи, чрез които активно се предоставя информация за обслужването, и се осъществява комуникация с потребителите.

8. Стандарт за брой на обслужващите гишета:

Обособен е достатъчен брой обслужващи гишета, както и насоченост и разпределение на потребителите за обслужване така, че да се осигури равномерна натовареност и възможно най-кратко време за обслужване на всеки един потребител.

10. Стандарт за проактивно информиране на потребителя за резултата от услугата:

Администрацията по своя инициатива уведомява потребителите по електронен адрес, по телефон или по друг начин за статуса на разглежданото заявление/искане, включително за издаден акт, съответно за готов резултат от услугата, в т.ч. и при предсрочно издаване/предоставяне.

II. Стандарт за прилагане на модели за обслужване на хора със специфични потребности:

Администрациите прилагат модели за обслужване на възрастни хора, бременни жени, хора с увреждания, хора с трайни увреждания, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца, които са съобразени с потребностите на съответните потребители, като например:

- а) конкретно обозначени места в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;
- б) обслужване с предимство.