



ДИРЕКЦИЯ НА ПРИРОДЕН ПАРК „ЗЛАТНИ ПЯСЪЦИ” 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.Варна | ДПП „Златни пясъци: гр. Варна, Посетителско-информационен център на ДПП „Златни пясъци”, КК „Златни пясъци”, до хотел „Зора” <ul style="list-style-type: none">• спирка „Зора“ /Златни пясъци/: автобусна линия № 109 и 209 Б (само през летния сезон) |
| Паркиране | Безплатен паркинг в близост до ЦАО |
| Удобно работно време | от 8:00 до 16:00 часа в делнични дни без прекъсване |
| Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за: | <ul style="list-style-type: none">• работното време• местонахождение на ЦАО• „едно гише” 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: гишето е на приземен етаж• 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">• мека мебел, маса и пособия за попълване на документи по образец• подходящо осветление и температура• информационно табло• безплатен интернет• питейна вода и възможност за ползване на тоалетна |
| 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 |
| Информация за услугите ни ще намерите: | <ul style="list-style-type: none">• на интернет страницата ни в рубриката „Туризм”, подрубрика „Услуги и цени”• на място в ЦАО:<ul style="list-style-type: none">✓ на информационното табло✓ на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци |

| | |
|--|--|
| | на услугите: информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя |
| Съдействие на място в ЦАО ще получите от | Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които: <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 „Контакти“ на нашата интернет страни | <ul style="list-style-type: none"> • можете да зададете въпрос – ние ще Ви отговорим |
| Активен Facebook профил | На страницата ни във Facebook ще откриете интересна информация за нашите активности: биоразнообразието в парка, водачество на групи деца, мероприятия с НПО |
| 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 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, за изпълнението на която услуга сте предварително уведомени на посочените от Вас координати |
| 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

- обърнете се към служителите ни в ЦАО
- поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса
- при необходимост се обърнете към директора на дирекция ДПП „Златни пясъци“

Пишете ни

Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор

Може да ги подадете:

- пощенски адрес:
 - п.к. 9006, гр. Варна, КК „Св.Св. Константин и Елена“, пощ. кутия 15^Б
- електронен адрес:
 - dppzlatni@abv.bg
 - dnpzlatni@iaq.bg
- чрез Документален портал на страницата на

ДПП “Златни пясъци” - (www.parkzlatniasaci.com), в рубриката „Контакти“

- на място в ЦАО на гише „Деловодство“

Обадете ни се

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

За връзка с ЦАО:

- 052/ 355 561 – директор на ДПП „Златни пясъци“, инж. Даринка Сарова
- 052/ 355 591 – експерти
- електронен адрес:
 - dppzlatni@abv.bg
 - dnpzlatni@iaq.bg

Информация за Вашата удовлетвореност

Всяка година до 1 април в рубрика „Управление“, подрубрика „Дирекция на парка“ 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 на клиента е утвърдена със Заповед № РД09-00016/12.03.2024г. на директора на ДПП „Златни пясъци“.