



ОБЩИНА ВАРНА

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, бул. „Осми приморски полк“ №43)
 - спирка „Музея /за център/“: автобус линия № 7, 9, 12, 14, 26, 27, 28, 29, 31, 31а, 148, 409
 - спирка „Музея /за КК/“: автобус линия №7, 26, 27, 28, 29, 31, 31а, 148
 - спирка „Музея /Съборни/“: автобус линия №12
 - спирка „Севастопол /за КК/“: автобус линия №9, 14, 409
- ✓ Паркиране
 - можете да паркирате в непосредствена близост до ЦАО – платен паркинг на Община Варна и места в режим „Синя зона“
- ✓ Удобно работно време
 - от 08:00 ч. до 18:00 ч. в делнични дни без прекъсване
- ✓ 3 обособени ЦАО за услуги на дирекция „Местни данъци“
 - бул. „Сливница“ №191, сградата на „Изчислителен център“, ет.1; работно време от 09:00 ч. до 17:30 ч. без прекъсване
 - пл. „Мусала“- ЦАО; работно време от 09:00 ч. до 17:00 ч., почивка от 12:30 ч. до 13:30 ч.
 - ул. „Цар Борис III“ №35 Б, сградата на район „Приморски“, АТО Винаца, ет.1; работно време от 09:00 ч. до 17:00 ч., почивка от 12.30 ч. до 13.00 ч., междинни почивки от 10:30 ч. до 10:45 ч. и 15:15ч. до 15:30 ч.
- ✓ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:
 - работното време
 - гишетата за заявяване и получаване на документи
- ✓ За клиенти със специфични потребности:
 - удобен и лесен достъп до ЦАО
 - в служебните помещения, където се осъществява административното обслужване, са осигурени места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени, хора с увреждания и др.
- ✓ 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 „Услуги“, където можете да заявите част от услугите електронно
 - на място в ЦАО на хартиен носител: информацията и образците са групирани по дирекции

- ✓ 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 - www.varna.bg
 - ще намерите отговори на най-често задаваните въпроси

➤ Предимства на обслужването

- ✓ Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер
 - за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути
 - за писмени запитвания – до 3 работни дни
- ✓ Бързо обслужване
 - в рамките на 20 минути:
 - ✓ 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:
 - ✓ да посещавате повече от едно гише
 - ✓ да посещавате два пъти едно и също гише
- ✓ Управление на чакащи клиенти
 - чрез системата за управление на чакащи клиенти ще можете спокойно да изчакате реда си, без да се редите на опашка

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 свържат с експерта по казуса
 - при необходимост, обърнете се към ръководителя на звеното

➤ Пишете ни

- ✓ Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор
 - 9000, гр. Варна, бул. „Осми приморски полк“ №43
 - електронен адрес: adm_obslyzhvane@varna.bg
 - чрез електронната платформа за сигнали и предложения на интернет страницата на Община Варна - www.varna.bg
 - в обозначените кутии за мнения и предложения

➤ Обадете ни се

- ✓ Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате
 - 052/820 800, +359 52 820 800 – за административно обслужване
 - 052/820 905, +359 52 820 905 – за местни данъци

➤ Информация за Вашата удовлетвореност

- ✓ Всяка година, до 1 март в секция „Административни услуги“ 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!



ОБЩИНА ВАРНА

Харта на клиента

Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване

