



РАЙОН „АСПАРУХОВО“

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, ул. «Народни будители» 2	сп. „Народни будители“, автобусни линии №17, 17А, 12 сп. „Любен Каравелов“ №17, 17А, 12
Паркиране	Обществен паркинг ул. „Мара Тасева“, близо до Търговски център
Удобно работно време	от 08:30 до 17:30 часа, в делнични дни без прекъсване на ЦАО
1 обособен ЦАО за услуги на дирекция „Местни данъци“	Ул. „Народни будители“ 2, ет. 1, стая 103 Работно време: 09:00 - 17:00 Почивка: 12:30 – 13:00, междинни почивки: 10:30 - 10:45, 15:00 – 15:15
Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	<ul style="list-style-type: none"> • работното време • гишетата за заявяване и получаване на документи
За клиенти със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none"> • осигурен е адаптиран достъп до ЦАО • нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО • Осигурени са места за сядане, подходящи условия за възрастни хора, бременни жени, хора с увреждания и др.
В ЦАО на Ваше разположение са:	<ul style="list-style-type: none"> • столове, маси и пособия за попълване на документи • възможност за ползване на тоалетна • 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
Информация за услугите ни ще намерите:	<ul style="list-style-type: none"> • на интернет страницата ни в раздел “Дирекции”, секция “Услуги”, където можете да заявите Вашата услуга и електронно

	<ul style="list-style-type: none"> • на място в ЦАО: <ul style="list-style-type: none"> ✓ на електронно табло ✓ на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите:
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
Активен Facebook профил	На страницата ни във Facebook ще откриете интересна информация за нашите активности
▶ 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 7 работни дни
Бързо обслужване	В рамките на 15 минути: <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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: <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

▶ Пишете ни

Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор

Може да ги подадете:

- Ул. „Народни будители“ 2
- asparuhovo@varna.bg; 052/370 023

▶ Обадете ни се

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

За връзка с:

- ЦАО: 052/370 141

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!

Утвърдил:

Кмет на Район „Аспарухово“

Хартата на клиента е приета на: 19.01.2021г.