



ОБЩИНА ВАРНА

РАЙОН ОДЕСОС

## 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. „Стефан Караджа“ № 30)
- Спирка „Академията /Княз Борис-2, за център/: автобус линия № 9, 14, 109, 409.
- Спирка „Академията /Княз Борис, за КК/“: автобус линия № 9, 14, 109, 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 - 17:45 ч. в делнични дни, без прекъсване.
- ✓ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:
- Работното време.
- ✓ За клиенти със специфични потребности:
- Гишетата за заявяване и получаване на документи.
- ✓ В ЦАО на Ваше разположение са:
- Удобен и лесен достъп до ЦАО.
- Осигурени места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени, хора с увреждания и др.
- Столове, маси и пособия за попълване на документи.
- Възможност за ползване на тоалетна.

#### Добра информираност, бърза и лесна комуникация

- ✓ Служителите на района ще Ви се представят и ще Ви обслужат
  - Любезно, с уважение и търпение.
  - В пълна конфиденциалност.

✓ **Информация за услугите  
ни ще намерите:**

- На място в ЦАО на хартиен носител и информационен киоск
- На интернет страницата ни в раздел „Административно обслужване“
- На хартиен носител с лесни и опростени образци за предоставяните услуги

✓ **Съдействие на място в ЦАО**

- 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 „Административни  
услуги“ нашата интернет  
страница**  
<https://www.odesos.bg/>

- Ще намерите отговори на най-често задаваните въпроси
  - На електронен адрес [odesos@varna.bg](mailto:odesos@varna.bg) може да зададете своите въпроси, на които ние ще отговорим

## **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 5 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 в ЦАО, 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, предло-  
жения или жалби ще  
получат обективен отго-  
вор**

- Можете да ги подадете на адрес: 9000, гр. Варна, ул. „Стефан Караджа“ № 30.
- Електронен адрес: [odesos@varna.bg](mailto:odesos@varna.bg).
- Чрез електронната платформа за сигнали и предложения на интернет страницата на Община Варна - [www.varna.bg](http://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 | ЦАО                                        | 052/612 893 от 08:30 до 17:30 ч.                               |
|                                                                       | Директор ИАО                               | 052/612 885                                                    |
|                                                                       | Нарушени пътни настилки                    | 052/612-889 – денонощно.<br>052/658-990 - от 08:30 до 17:30 ч. |
|                                                                       | Еколози                                    | 052/612-877 от 08:30 до 17:30 ч.                               |
|                                                                       | Инженерна инфраструктура и благоустройство | 052/658-990 от 08:30 до 17:30 ч.                               |

## 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!**