



УТВЪРДИЛ: _____

НИКОЛАЙ КОСТАДИНОВ

Кмет на Район „Вл. Варненчик“

Дата:2020г.

ХАРТА НА КЛИЕНТА **на административни услуги, предоставени от администрацията** **на Район „Владислав Варненчик“ – Община Варна**

Настоящата Харта на клиента е разработена в отговор на изискванията за модерна администрация и желанието за предоставяне на качествени услуги на гражданите по бърз, компетентен, отзивчив и прозрачен начин.

Основната цел на Хартата е да се подобри достъпа до услугите, предлагани от администрацията на Район „Вл. Варненчик“, да се повиши качеството на обслужване, да се дефинират предоставяните услуги и да се подпомогнат клиентите да разбират и защитават правата си по-добре. Проучвайки мненията и препоръките на потребителите на услуги, да заложим съвременни и по-високи стандарти на административното обслужване, за да отговорим адекватно на потребностите им.

КМЕТЪТ И РАЙОННАТА АДМИНИСТРАЦИЯ

Кметът на Район „Владислав Варненчик“ ръководи цялостната изпълнителна дейност на района. При изпълнение на своите правомощия той е подпомаган от администрация, разделена на обща и специализирана, която се ръководи от ресорни зам.-кметове и секретар.

УСЛУГИТЕ НА НАШАТА АДМИНИСТРАЦИЯ

В Района се извършват административни услуги на граждани и организации.

Видовете услуги, сроковете за извършването им и таксата или цената, ако има такива, може да намерите в Центъра за административно обслужване – ЦАО и на интернет страницата ни.

СТАНДАРТИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Как по-лесно да получите желаната услуга?

Центърът за административно обслужване е с непрекъснато работно време от 08.00 до 17.00 часа. В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на ЦАО

продължава до тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа, след обявеното работно време.

С цел улесняване достъпа до административно обслужване, Районната администрация приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт, във връзка с извършваните административни услуги, като писмените искания могат да бъдат подадени по един от следните начини:

- чрез лично посещение в сградата на Район „Вл. Варненчик“, с адрес: гр. Варна, ж.к. „Вл. Варненчик“ м.р. III, бл. 302, вх. 17;
- чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: 9023, гр. Варна, ж.к. „Вл. Варненчик“ м.р. III, бл. 302, вх. 17;
- чрез Система за сигурно електронно връчване: <https://edelivery.egov.bg>.

Документи, които са налични в нашата администрация, ще ви ги осигурим служебно за нуждите на съответното производство.

Ще Ви информираме за:

- документите, които следва да представите за извършване на исканата от вас услуга;
- срока за извършване на услугата и таксата или цената, ако има такава;
- начините, по които можете да отправите своите молби, жалби или предложения, към кого следва да бъдат отнесени и срока, в който ще получите отговор;
- ако вашите въпроси не са от компетенцията на нашата администрация, ще Ви насочим към институцията, към която следва да ги отнесете;
- ще Ви помогнем да попълните бързо необходимите формуляри;
- при възникване на проблем, ще ви информираме за причината и очаквания краен срок за разрешаването му;
- за да си спестите време, можете предварително да уговорите среща с необходимия ви служител;
- информационните табла ще ви помогнат да се запознаете с най-важната информация, която би ви била полезна.

За да ви осигурим безпристрастно, достъпно и прозрачно обслужване, ние сме готови да поемем следните ангажименти:

- да се държим професионално и да се отнасяме с уважение и търпение към всеки от Вас, да Ви изслушваме с внимание, зачитайки личното Ви достойнство;
- да спазваме принципите на равнопоставеност към всички клиенти, да получавате еднакво отношение при обслужването, независимо от Вашето социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения;
- да осигурим условия за достъп на хората с увреждания;
- да Ви отговорим в най-кратки срокове разбираемо и коректно, като спазваме законоустановените срокове;
- да бъдем коректни с Вас като предложим оптимално решение на Вашия проблем;

- да Ви предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация чрез различни комуникационни средства и по начин, удовлетворяващ Вашите потребности;
- да предоставяме исканите от Вас услуги в съответствие с нашите стандарти на обслужване;
- да спазваме конфиденциалност относно Вашите запитвания;
- да вземаме отношение по всяко предложение и сигнал, които не са анонимни или недоказани, относно качеството на работа на нашите служители, и да Ви уведомяваме за предприетите мерки;
- да Ви осигурим ясен и лесен достъп да предоставяте Вашите мнения, коментари, похвали и оплаквания от качеството на обслужване;
- да довеждаме до Вашето знание резултатите от анализа на нашата работа.

И тъй като с Вас сме партньори в процеса на изграждане на ефективно обслужване, се надяваме да проявите своята гражданска позиция като очакваме от Вас:

- да се отнасяте с уважение към служителите, които Ви обслужват и да не проявявате агресивно поведение;
- да бъдете внимателни и търпеливи към останалите потребители на услуги;
- да се отнасяте с доверие към възможностите, които Ви дават предоставените услуги или информация;
- да предоставяте пълна и точна информация, необходима за предоставянето на съответната услуга, да ни предоставяте допълнителна информация, ако това се наложи, да ни уведомявате своевременно за настъпили промени в обстоятелствата;
- да бъдете точни на уговорените срещи;
- да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари за подобряване качеството на обслужване.

Желанието на Районната администрация е настоящата Харта да допринесе за предоставянето на по-добро административно обслужване на всеки гражданин. Хартата не е юридически документ и не създава юридически права и задължения.

Вие можете да се свържете с нас и да получите информация по следния начин:

- чрез лично посещение в сградата на Район „Вл. Варненчик“, с адрес: гр. Варна, ж.к. „Вл. Варненчик“ м.р. III, бл. 302, вх. 17;
- чрез писмена кореспонденция на адрес: 9023, гр. Варна, ж.к. „Вл. Варненчик“ м.р. III, бл. 302, вх. 17;
- чрез публично обявения телефон: 052 / 575 736;
- по електронен път на e-mail адрес: vladislavovo@varna.bg

ВАЖНО Е ДА ЗНАЕТЕ:

- **Анонимни сигнали и предложения не се разглеждат.**
- **Администрацията си запазва правото да не дава отговор на въпроси, сигнали, жалби и оплаквания, които съдържат нецензурни изрази, немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на институцията.**

- **Администрацията няма право да дава отговор на въпроси, свързани със защита на личните данни и класифицираната информация.**

- **За всяка извършвана административна услуга се предлага конкретен и пълен стандарт, съгласно нормативните документи, наредбите и решенията на Общински съвет – Варна, заповедите на Кмета на Община Варна и Кмета на Района. Извършваните услуги са обявени на информационни табла и в електронната страница на Района.**

Времето за отстраняване на непълноти и неточности, определено от служителите, не се включва в срока, определен в стандартите за извършване на съответната административна услуга.

Хартата на клиента е обявена на електронната страница на Района, както следва: www.vladislavovo.bg

