



ЗАПОВЕД

№ 153

Гр. Варна, 01.06. 2026 година

НИКОЛАЙ КОСТАДИНОВ – Кмет на Район „Вл. Варненчик“ при Община Варна, след като се запознах с Решение № 246 от 10 април 2020 година на Министерския съвет за одобряване на Ръководство за разработване на Харта на клиента, на основание чл. 21, ал. 1, във връзка с чл. 21, ал. 5 от Наредбата за административното обслужване,

НАРЕЖДАМ:

1. Отменям действащата Харта на клиента на административни услуги, предоставяни от администрацията на Район „Вл. Варненчик“ – Община Варна, утвърдена с моя заповед №054/27.02.2020 г.

2. Утвърждавам Харта на клиента на Район „Вл. Варненчик“ – Община Варна.

3. Главен специалист „Системен администратор“ да публикува Хартата по т. 2 от настоящата заповед на официалната интернет страница на Района.

4. Директор на дирекция „Обща администрация“ да организира поставянето на Хартата по т. 2 от заповедта на видно място в Центъра за административно обслужване.

5. Преките ръководители да запознаят подопечните си служители срещу подпис с утвърдената Харта за сведение и изпълнение.

Контрол по изпълнение на заповедта възлагам на секретаря на Района.

Настоящата заповед се подписва в 3(три) оригинала и се копира в два екземпляра. Оригиналите да се връчат на секретаря на Района, деловодство и Бистра Спасова-Йорданова за изпълнение.

Копие от заповедта да се изпрати чрез служебната електронна поща на заместник-кметове, секретар на Район, директори на дирекции, началници на отдели и главен юрисконсулт за сведение и изпълнение.

КМЕТ

НА РАЙОН „ВЛ. ВАРНЕНЧИК“



НИКОЛАЙ КОСТАДИНОВ



РАЙОН „ВЛАДИСЛАВ ВАРНЕНЧИК“

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, ж.к. „Вл. Варненчик“, бл. 302, вх. 17	<ul style="list-style-type: none">Спирка „Детелина – 2“ (за Владиславово) – 14, 82, 83, 88, 118aСпирка „Детелина – 3“ (за Владиславово) – 41Спирка „Детелина“ (за център) – 14, 14a, 41, 82, 83, 88, 118a
Паркиране	Обществен паркинг
Удобно работно време	от 8:00 до 17:00 часа, без прекъсване
Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	<ul style="list-style-type: none">работното времегишетата за заявяване и получаване на документиинформация за услугите
За клиенти със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none">ЦАО е на партерния етаж и е с осигурен адаптиран достъпОсигурена е възможност за придвижване с инвалидна количкаОбслужване на самостоятелни гишетаНашите 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">столове, маси и пособия за попълване на документипитейна вода и възможност за ползване на тоалетнабезплатен 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 търпениепри спазване на конфиденциалност
Информация за услугите ни ще намерите:	<ul style="list-style-type: none">на интернет страницата ни https://vladislavovo.bg в секция „Административно обслужване“, където можете да заявите Вашата услуга и електроннона място в ЦАО:<ul style="list-style-type: none">✓ на хартиен носител, в т. ч. лесни и опростени образци за 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 „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница https://vladislavovo.bg	<ul style="list-style-type: none">ще намерите електронни брошури и формуляри разясняващи най-често задаваните от Вас въпросиможете да зададете въпрос - ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора
Активен Facebook профил	На страницата ни – Район „Владислав Варненчик“ – гр. Варна 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 3 работни дни
Бързо обслужване	В рамките на 20 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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 "Обща администрация"
--	---

➤ Пишете ни

Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор	Може да ги подадете: <ul style="list-style-type: none"> • на пощенски адрес: гр. Варна, ж.к."Вл. Варненчик", бл. 302, вх. 17 • на електронен адрес: vladislavovo@varna.bg • на място в ЦАО, стая № 1 • в обозначената кутия в сградата на администрацията
---	---

➤ Обадете ни се

Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате	За връзка с: <ul style="list-style-type: none"> • ЦАО: 052/57-57-10 052/57-57-12 052/57-57-13 • директора на дирекция „Обща администрация“, Димитър Спасов, 052/57-57-31
--	--

➤ 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: <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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!