



СТОЛИЧНА ОБЩИНА



Харта на клиента

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

Уважаеми граждани, спазвайки всички изисквания за предоставяне на качествено административно обслужване и съобразявайки се с Международния стандарт за качество ISO:9001:2015, чрез „Хартата на клиента“, Ви уведомяваме, че Столична общинска администрация, ще продължава да работи за още по-добро обслужване. Информираме Ви какво очакваме от Вас и какво може да предприемете Вие. Тази Харта своевременно ще бъде актуализирана, допълвана и коригирана, за да отговаря на непрекъснато променящите се Ваши потребности и изисквания.

Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:



Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)

- **Местоположение:** Централно местоположение на комуникативно място – гр. София, ул. Московска №33
- **Достъп с удобен обществен транспорт до ЦАО:** Спирка пл. Ал. Невски-тролейбус №9; Спирка Национална опера – трамвай №20 и № 22; Спирка СУ св. Климент Охридски - метролиния М1-2 Спирка СУ св. Климент Охридски – тролейбус №№1,2,4,8,11.
- **Паркиране** Платени паркинги в близост до ЦАО с режим „синя зона“; За граждани с увреждания е осигурено паркомясто пред сградата; Осигурено паркомясто с колонка за зареждане на електромобили; Стойка за велосипеди.
- **Удобно работно време** от 07.30 до 19.30 часа в делнични дни с възможност до 20:00 ч. при условията на чл. 10, ал. 4 на Наредбата за административно обслужване и от 7.30 до 15.30 часа в събота
- **Бързо и лесно ориентиране** Указателна табела; Гишета за заявяване и получаване на

- **За клиенти със специфични потребности**
документи;
Заплащане на място (и чрез ПОС терминално устройство).
Електронно информационно табло;
- **Има изградена действаща платформа за хора в неравностойно положение;**
Служителите ни ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в Центъра за административно обслужване.
- **В ЦАО на Ваше разположение са**
Обособени зони за писане и пособия за попълване на документи;
Има поставени указания и изисквания за попълване на документи;
Достъпни са бланки за попълване на заявления;
Има осигурен безплатен интернет;
Възможност за ползване на санитарен възел.
- **Изнесени специализирани деловодства**
Приложение 1 към Хартата

Добра информираност, бърза и лесна комуникация

- **Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат**
Носят бадж с името и длъжността;
отнасят се с уважение и търпение;
Предоставят любезно услугите, от които се нуждаете;
Проявяват лично отношение, при запазване на конфиденциалност.
- **Информация за услугите ни може на намерите**
На място в ЦАО;
На електронно табло;
На Официалния портал на СО на адрес: <https://usl.sofia.bg>;
На хартиен носител (информация и образци на документи);
Чрез Контактен център на СО на тел: 0700 17 310; 02 9377 303 - (денонощно).
- **Съдействие на място в ЦАО ще получите от**
Нашите служители в ЦАО и/или експерти, който ще отговорят:
 - На въпроси за административните услуги, които можете да получите в столичните общински структури, както и кои от тях и как може да заявите по електронен път;
 - за структурата, функциите и дейността на Столичната общинска администрация и Столичен общински съвет;
 - друга общинска информация;
 Ще получите помощ при попълване на вашите заявки;
Ще Ви информират за статуса на Вашата преписка.



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 мин.
- **Бързо обслужване**
В рамките до 20 минути:
 - Ще приемем Вашите документи;
 - Ще Ви предадем готовите документи;
 - Ще предоставим търсената от Вас информация.
- **Ще ви обслужим само на едно гише**
За подаване на документи ще посетите само едно гише;
Може да заплатите на място и чрез ПОС терминално устройство.
- **Проверете статуса на Вашата услуга онлайн**
Може да направите деловодна справка на <https://svc.sofia.bg/clerk-report>

Обратната връзка с Вас е важна за нас. Като благодарим за мненията Ви за това как да направим по-нататъшни подобрения, моля информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба:



На място в Центъра за административно обслужване

Стараям 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.



Пишете ни

Вашите сигнали, предложения или жалби може да подадете/изпратите

Може да ги подадете:
-гр. София, ул. Московска №33;
-онлайн чрез Контактен център на СО на адрес: <https://call.sofia.bg/> (денонощно); Мобилно приложение на Контактен център;
-на Официалния портал на СО – подаване на електронно подписани документи;
-чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ)



Обадете ни се

Ще Ви изслушаме и информираме за статуса на вашите документи

На телефони: 02 9377 448; 0700 17 310; 02 9377 303



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!

Хартата на клиента е приета на2020 г.



Адрес: ул. „Оборище“ № 44	Дирекция "Здравеопазване"
	Дирекция "Икономика и търговска дейност"
Адрес: бул. „Кн. Мария Луиза“ № 88	Отдел "Общински приходи - Сердика"
	Дирекция "Интеграция на хора с увреждания, програми и проекти"
Адрес: ул. „Чамкория“, № 1, ет. 2	Отдел "Ревизии и събиране на вземания"
Адрес: пл. „Славейков“ № 4	Дирекция "Култура"
Адрес: бул. „Ломско шосе № 2А	Дирекция "Зелена система"
Адрес: ул. „Будапеща“ № 17, ет. 6	Дирекция "Транспорт"
Адрес: ул. „Париж“ № 5	Столичен инспекторат
Адрес: ул. „Сердика“ № 5	Направление "Архитектура и градоустройство"
Адрес: ул. „Г. Бенковски“ № 12	Дирекция "Общински приходи"
Адрес: бул. „Цар Борис III“ № 124	Отдел "Общински приходи - Красно село"
Адрес: ул. „Пиротска“ № 70	Отдел "Общински приходи – Възраждане"
Адрес: ул. „Силистра“ № 8, ет. 1	Отдел "Общински приходи - Оборище"
Адрес: ул. „Плакалница“ № 51	Отдел "Общински приходи - Подуяне"
Адрес: бул. „Шипченски проход“ № 67	Отдел "Общински приходи - Слатина"
Адрес: ул. „Антон П. Чехов“ № 16а, ет. 1	Отдел "Общински приходи - Изгрев"
Адрес: бул. „В. Левски“ № 2	Отдел "Общински приходи - Лозенец"
Адрес: ул. „Ген. Гурко“ № 12	Отдел "Общински приходи - Средец и Трианица"
Адрес: бул. „Възкресение“ № 1а, ет. 2	Отдел "Общински приходи - Красна поляна"
Адрес: ул. „Биянини извори“ № 10, вх. Б	Отдел "Общински приходи - Илинден"
Адрес: бул. „Кр. Пастухов“ № 18, ет. 1	Отдел "Общински приходи - Искър"
Адрес: бул. „Свето Преображение“ № 1	Отдел "Общински приходи - Младост"
Адрес: ж.к. „Студентски град“, бл. 5, ет.3	Отдел "Общински приходи - Студентски"
Адрес: бул. „Цар Борис III“ № 215, ет. 10	Отдел "Общински приходи – Витоша-Овча купел"
Адрес: жк. „Люлин I“, ул. 113, № 1	Отдел "Общински приходи - Люлин"
Адрес: ул. „Траен мир“ № 1, ет. 2	Отдел "Общински приходи – Надежда и Връбница"
Адрес: кв. „Курило“, ул. „Търговска“ № 18, ет. 3	Отдел "Общински приходи - Нови Искър"
Адрес: кв. „Ботунец“, сграда на районна администрация „Кремиковци“	Отдел "Общински приходи - Кремиковци"
Адрес: с. Панчарево, ул. „Гауди“ № 2	Отдел "Общински приходи - Панчарево"
Адрес: гр. Банкя, ул. „Кн. Борис I“ № 5, ет. 1	Отдел "Общински приходи - Банкя"