



## 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)

- ✓ **Достъп с обществен транспорт до ЦАО: гр. София, Студентски град, бл. 5**
  - ✓ метростанция Г. М. Димитров,
  - ✓ автобусни спирки МГУ Св. Иван Рилски, бул. Г. М. Димитров
- ✓ **Паркиране**
  - ✓ безплатен паркинги до сградата на районната администрация
- ✓ **Удобно работно време**
  - ✓ от 8:30 до 17:00 часа, без прекъсване
- ✓ **Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:**
  - ✓ работното време
  - ✓ гишета за заявяване и получаване на документи
  - ✓ информация за услугите
- ✓ **За клиенти със специфични потребности:**
  - ✓ осигурен е адаптиран достъп до ЦАО с платформа за хора с увреждания и ограничена подвижност
  - ✓ нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО
- ✓ **В ЦАО на Ваше разположение са:**
  - ✓ мека мебел, столове, маси и пособия за попълване на документи
  - ✓ питейна вода и възможност за ползване на тоалетна
  - ✓ безплатен интернет

### Добра информираност, бърза и лесна комуникация

- ✓ **Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат**
  - ✓ любезно, с лично отношение, уважение и търпение
  - ✓ при спазване на конфиденциалност
- ✓ **Информация за услугите ни ще намерите:**
  - ✓ на интернет страницата ни в секция „Административно обслужване“, където можете да заявите Вашата услуга и електронно

- ✓ електронно, чрез информационен киоск
- ✓ на хартиен носител: по видове услуги, с лесни и опростени образци
- ✓ на място в ЦАО:

✓ **Съдействие на място ще получите от нашите служители в ЦАО и от нашите експерти, които:**

- ✓ ще отговорят на въпросите Ви по повод на Вашия проблем
- ✓ ще Ви окажат помощ при попълване на документи

✓ **Активен Facebook профил**

- ✓ На страницата ни във Facebook ще откриете интересна информация за нашите активности <https://www.facebook.com/studentski.district/>

## 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 3 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 две гишета
- ✓ да посещавате два пъти едно и също гише

✓ **Проверете статуса на Вашата услуга онлайн**

- ✓ На интернет страницата ни <http://studentski.bg> в меню „Деловодна справка“ можете да проверите статуса на заявената от Вас услуга чрез своя личен код, който ще намерите на стикера с входящия номер на заявлението си

**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 началник на отдел, секретар или заместник-кмет

## Пишете ни

✓ **Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор**

- ✓ 1700, гр. София, Студентски град, бл. 5, СО – район „Студентски“
- ✓ електронен адрес: [rajon@studentski-so.org](mailto:rajon@studentski-so.org) за писма, жалби, сигнали и заявления (с изключение на тези, за

които се изисква заявяването да се извършва лично - напр. промяна на настоящ/постоянен адрес, издаване на удостоверения, свързани с гражданското състояние и регистрация и др.)

✓ контактен център на Столична община - <https://call.sofia.bg/> за неспешни сигнали, свързани с проблеми в градската среда, писма, жалби, предложения, заявления за достъп до обществена информация

✓ система за сигурно електронно връчване - <https://edelivery.egov.bg/account/register> През ССЕМ могат да се подават писма, жалби, сигнали, предложения, заявления за достъп до обществена информация, както и искания/заявления за електронни услуги, подписани с личен Квалифициран електронен подпис (КЕП) или персонален код на НОИ.

✓ сайта на Столична община за електронни административни услуги - <https://usl.sofia.bg/eportal/> за услуги от категорията на Гражданската регистрация, които се подписват с КЕП.

✓ в обозначена за това кутия в ЦАО

#### Обадете ни се

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

За връзка с:

✓ ЦАО: 02/8683124

✓ Началник на отдел „Административно и информационно обслужване“ – 02/8687583

#### 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!**