



# 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 документи; Заплащане на място (и чрез ПОС терминално устройство). Електронно информационно табло;

- **За клиенти със специфични потребности**  
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.
- **За глухи и сляпо-глухи клиенти**  
В центъра за административно обслужване е осигурен преводач на Български жестов език (в работно време от понеделник до петък от 09:00 до 17:30 ч.)
- **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)  
**За клиенти с увреден слух:**  
Чрез Viber на тел. 0887 900 998  
(Осъществява се видео-жестов превод в работно време от понеделник до петък от 09:00 до 17:30ч.)
- **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

вашиите 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

Стараяме 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 2023 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 Триадица"
Адрес: бул. „Възкресение“ № 1а, ет. 2	Отдел "Общински приходи - Красна поляна"
Адрес: ул. „Билянини 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. Баня, ул. „Кн. Борис I“ № 5, ет. 1	Отдел "Общински приходи - Баня"