



# СТОЛИЧНА ОБЩИНА - РАЙОН „ИЗГРЕВ“



## 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 администрацията на СО – район „Изгрев“, 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:** гр. София, ул. „Атанас Далчев“ №12
- **Лесен достъп с обществен транспорт:** Метро – Метростанция „Жолио Кюри“:
  - Линия М1 Сливница – Бизнеспарк;
  - Линия М4 Обеля – Летище София.Автобус – Спирка „Драган Цанков“ – № 413,67.
- **Паркиране:** Безплатен паркинги в близост до ЦАО; За граждани с увреждания е осигурено паркомясто зад сградата; Стойка за велосипеди пред сградата.
- **Удобно работно време:** от 08.30 до 17.30 часа без прекъсване в работни дни.
- **Бързо и лесно ориентиране:** Указателна табела; Гишета за заявяване и получаване на документи; Гише КАСА с ПОС терминал; Информационно табло.

- **За клиенти със специфични потребности:**

Осигурен е адаптиран достъп по ЦАО, без ползване на стълби и асансьор;  
Служителите ни ще Ви окажат необходимото съдействие.

- **В ЦАО на Ваше разположение са:**

Столове, плот и пособия за попълване на документи;  
Има поставени указания и изисквания за попълване на документи;  
Бланки за попълване на заявления;  
Има осигурен безплатен интернет;  
Възможност за ползване на санитарен възел.

### Добра информираност, бърза и лесна комуникация

- **Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат:**

Носят бадж с името и длъжността;  
Любезно, с лично отношение и уважение;  
При спазване на конфиденциалност.

- **Информация за услугите ни ще намерите:**

На място в ЦАО;  
На интернет страницата ни с адрес:  
<https://so-izgrev.bg>; в раздел „Административни услуги“  
На тел: 02 970 10 48, 02 970 10 25.

- **Съдействие на място в ЦАО ще получите от:**

Нашите служители в ЦАО и/или експерти, които:

- Ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването;
- Ще Ви окажат помощ при попълването на документи за обслужването;
- 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 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:**

На място в ЦАО;  
На телефони: 02 970 10 48, 02 970 10 25.

**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**

- **Старам 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. „Атанас Далчев“ №12;  
- на имейл адрес: [info@so-izgrev.bg](mailto:info@so-izgrev.bg) (денонощно);  
- чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ).

### **Обадете ни се**

- **Ще Ви изслушаме и информираме за статуса на вашите документи**

На телефони: 02 970 10 48;  
02 970 10 25

## Информация за Вашата удовлетвореност

- Всяка година до 1 април в секция „Администрация“ 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 на 29.04.2022

