



СТОЛИЧНА ОБЩИНА – РАЙОН “СЕРДИКА”

1202 София, бул. Княгиня Мария-Луиза, 88

тел: 921 80 10; факс: 832 20 95, www.serdika.egov.bg

ЧРЕЗ ТАЗИ ХАРТА НИЕ ПОЕМАМЕ АНГАЖИМЕНТ ДА СПАЗВАМЕ ОБЯВЕНИТЕ СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В СО-РАЙОН „СЕРДИКА”

Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване,
Ви гарантират:

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

<p>✓ Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО: гр. София, бул. „Княгиня Мария-Луиза” №88 втори етаж, ст.225</p>	<p>✓ Автобусни линии:</p> <ul style="list-style-type: none">• Спирка „Централна гара“: 21-22, 74, 77, 78, 82, 85, 101, 213, 305, 404, 413, 285• Спирка „Лъвов мост“: 20, 21-22, 78, 85, 86, 213, 305, 404, 413, 285• Спирка „Клокотница“: 21-22, 60, 77, 78, 82, 101, 213, 305, 404, 413• Спирка „Кн. Мария-Луиза“: 60, 77, 82, 86, 101, 92 <p>✓ Трамвайни линии:</p> <ul style="list-style-type: none">• Спирка „Централна гара“: 1, 3, 6, 12• Спирка „Лъвов мост“: 1, 12, 18, 27• Спирка „Козлодуй“: 3, 4, 18• Спирка „Клокотница“: 3, 4, 6, 7, 11• Спирка „Кн. Мария-Луиза“: 1, 12, 27 <p>✓ Спирки на Софийско метро:</p> <ul style="list-style-type: none">• Спирка „Централна гара“ M2• Спирка „Лъвов мост“ M2• Спирка „Кн. Мария-Луиза“ M2 <p>✓ Тролейна линия:</p> <ul style="list-style-type: none">• Спирка „Кн. Мария-Луиза“: 5
<p>✓ Паркиране</p>	<p>✓ Паркинг-режим „Зелена зона“, на входа на сградата:</p> <ul style="list-style-type: none">• Паркомясто за хора с увреждания: 4• Паркоместа за клиенти: 5 <p>✓ Платени паркинги в близост до ЦАО и места с режим „Синя зона“ и „Зелена зона“</p>
<p>✓ Удобно работно време</p>	<p>От 8:30 до 17:30 часа, без прекъсване.</p>

<p>✓ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:</p>	<p>✓ Местоположение в сградата – на партер и на всеки етаж;</p> <p>✓ Указателно табло за обяви и съобщения;</p> <p>✓ Работно време;</p> <p>✓ Гишетата за заявяване и получаване на документи;</p> <p>✓ Информация за услугите.</p>
<p>✓ За клиенти със специфични потребности:</p>	<p>✓ Осигурен е адаптиран достъп до ЦАО:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Вход партер; • асансьорна уредба. <p>✓ Осигурено място за придвижване:</p> <ul style="list-style-type: none"> • хора с увреждания, с инвалидни колички; • родители с малки деца и с детски колички; • възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването. <p>✓ Наши служители оказват съдействие по време на престоя в ЦАО.</p>
<p>✓ В ЦАО на Ваше разположение са:</p> <p>✓ В сградата на администрацията на Ваше разположение са:</p>	<p>✓ Столове, плотове и пособия за попълване на документи;</p> <p>✓ Питейна вода и възможност за ползване на тоалетна</p> <p>✓ Безплатен интернет.</p> <p>✓ Зала „Приемна„ – за прием и консултации;</p> <p>✓ Заседателна зала – за срещи и консултации;</p> <p>✓ На партера в сградата е осигурена възможност за сканиране и копиране на документи.</p>
<p> Добра информираност, бърза и лесна комуникация</p>	
<p>✓ Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат</p>	<p>✓ Любезно, с лично отношение, уважение и търпение, коректно, с гъвкавост и адаптивност в различни ситуации;</p> <p>✓ При спазване на конфиденциалност.</p> <p>✓ При водене на телефонни разговори с идентифициране чрез фамилно име и/или длъжност.</p>
<p>✓ Информация за услугите ни ще намерите:</p>	<p>✓ На място в ЦАО:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Указателно табло, с указания и попълнени образци; • Лесни и опростени образци за услугите на хартиен носител, групирани по материя. <p>✓ На интернет страницата ни www.serdika.egov.bg, в Раздел „Административно обслужване“:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Информация по осъществяване на административното обслужване; • Задължителна информация за правата на лицата по защита на личните данни; • Задължителна информация относно условията и реда за подаване на сигнали по Закона за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения; • Списък с услугите, включващ изискуеми документи, срок, такса/цена, образци на услугите; • Банкови реквизите; • Електронни услуги, с възможност да подаване на заявление за услуга.

<p>✓ Желаната информация или консултация може да бъде получена:</p>	<p>✓ На място в ЦАО; ✓ Чрез лицензиран оператор и/или с обратна разписка; ✓ На посочен телефон за контакт на интернет страницата на СО-район „Сердика“; ✓ Посредством електронна поща: serdika.ekip@serdika.egov.bg или kmet@serdika.egov.bg ✓ Чрез Системата за сигурно електронно връчване – https://edelivery.egov.bg; ✓ Чрез електронен портал.</p>
<p>✓ Заявление за гостъп до административна услуга, може да бъде депозирано чрез следните способи:</p>	<p>✓ Подаване на заявление (по образец, в зависимост от вида административна услуга), на място, в деловодството в ЦАО; ✓ Подаване на заявление (по образец) чрез лицензиран оператор; ✓ Подаване на заявление (по образец) по електронен път на посочения на интернет страницата на електронен адрес; ✓ Подаване на заявление (по образец) чрез електронна платформа.</p>
<p>✓ Съдействие на място в ЦАО ще получите от:</p>	<p>Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ще отговорят на въпросите, свързани с административното обслужване; • Ще предоставят образци за услугите на хартиен носител, като укажат изискванията и ще окажат помощ при попълване: задължителни реквизити и/или информация, задължителни документи, които следва да бъдат приложени и др.
<p>✓ На интернет страницата ни www.serdika.egov.bg</p>	<p>✓ Ще намерите актуална информация; ✓ Можете да зададете въпрос – ще отговорим и ще публикуваме отговора.</p>
<p>✓ Активен Facebook профил</p>	<p>На страницата ни във Facebook ще откриете интересна информация за нашите активности</p>
<p> Предимства на обслужването</p>	
<p>✓ Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</p>	<p>✓ За устни запитвания на място или по телефона – в момента; ✓ Ако е необходима допълнителна проверка – в рамките на 20 минути; ✓ За писмени запитвания – в законово регламентираните срокове.</p>

<p>✓ Бързо обслужване</p>	<p>В рамките на 20 минути:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ще приемем Вашите документи. • Ще Ви предоставим готовите документи. • Консултация с експерт, съобразно услугата.
<p>✓ Ще ви обслужим само на едно гише</p>	<p>Административното обслужване се осъществява на едно място в ЦАО, до което са осигурени удобен достъп и подходящи условия.</p> <p>В ЦАО е създадена и обявена възможност за извършване на комплексно административно обслужване.</p>



Обратна връзка с потребителите на административни услуги

<p>✓ СО-район „Сердика“ е отворен към предложения и препоръки за подобряване качеството, както и за усъвършенстване на услугите предоставяни от районната администрация</p>	<p>✓ Активното отношение и гражданската позиция задължават СО-район „Сердика“ да разгледа всяка препоръка и да провери всеки сигнал или жалба непредубедено, както и да предприеме необходимите действия за удовлетворяване на очакванията и нуждите на потребителите и подобряване на съвместното общуване.</p>
---	--

Моля, информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба:

<p>✓ Обадете се, за да ни информирате:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Кабинет на кмета: 02/ 832 50 65, 02/ 921 80 10; ✓ Началник отдел АИО: 02/ 921 80 55; ✓ ЦАО – Деловодство: 02/ 921 80 19; ✓ ЦАО–Гражданско състояние: 02/ 9218017, 02/ 9218018.
<p>✓ Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор</p>	<p>Подаването на сигнали и жалби се осъществява по реда на Административно – процесуалния кодекс:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ На място, в деловодството в ЦАО, находящо се в сградата на районната администрация, на адрес: гр. София, бул. „Княгиня Мария- Луиза“ № 88, втори етаж, ст.225, всеки работен ден от 08:30 ч. до 17:30 ч.; ✓ Чрез лицензиран оператор на адрес: гр. София, п.к. 1202, бул.„Княгиня Мария- Луиза“ № 88; ✓ По електронен път на електронен адрес: serdika.ekip@serdika.egov.bg или kmet@serdika.egov.bg ✓ Чрез електронна платформа.



Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!

