



ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ НА СОФИЙСКА ОБЛАСТ

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)	
Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО: гр. София, бул. Витоша №6	<ul style="list-style-type: none">метростанции: „Сердика“ и „Национален дворец на културата“спирка „Съдебна палата“ на трамвайни линии 5 и 8спирки „пл. Гарибалди“ и пл. „Македония“ на трамвайна линия 10спирка пл. „Света Неделя“ на трамвайна линия 12
Паркиране	Платени паркинги в близост до ЦАО и места с режим „синя зона“
Удобно работно време	от 8:30 до 17:30 часа, без прекъсване
Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	<ul style="list-style-type: none">работното времегише за заявяване и получаване на документиинформация за услугите; начин на плащане
За клиенти със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none">ЦАО е на партерния етаж в сградата на ОА – Софийска областмясто за придвижване с инвалидни колички, детски колички и другинашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО
В ЦАО на Ваше разположение са:	<ul style="list-style-type: none">столове, маси и пособия за попълване на документипитейна вода и възможност за ползване на тоалетнабезплатен интернет, възможност за сканиране, копиране и принтиране
Добра информираност, бърза и лесна комуникация	
Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	<ul style="list-style-type: none">любезно, с лично отношение, уважение и търпениепри спазване на конфиденциалностзащитавайки личните Ви данни
Информация за услугите ни ще намерите:	<ul style="list-style-type: none">на интернет страницата ни в секция „Администрация“, „Административни услуги“, на Административния регистър - Интегрираната

	<p>информационна система на държавната администрация (ИИСДА) и на https://edelivery.egov.bg/, където можете да заявите Вашата услуга и електронно</p> <ul style="list-style-type: none"> • на място в ЦАО: <ul style="list-style-type: none"> ✓ на компютърен терминал ✓ на хартиен носител на таблото при ЦАО фронт офис, с лесни и опростени образци за услугите
Съдействие на място в ЦАО ще получите от	<p>Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването ✓ ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването
В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница	<ul style="list-style-type: none"> • ще намерите електронни брошури и формуляри разясняващи най-често задаваните от Вас въпроси • можете да зададете въпрос - ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора
Активен Facebook профил	<p>На страницата ни във Facebook: Илиан Тодоров Областен управител на Софийска област, ще откриете интересна информация за нашите активности:</p>
▶ Предимства на обслужването	
Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер	<ul style="list-style-type: none"> • за устни запитвания на място или по телефона – на момента, а ако е необходима допълнителна проверка в рамките на 2-3 минути • за писмени запитвания – до 7 дни
Бързо обслужване	<p>В рамките на 20 минути:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ще приемем Вашите документи ✓ ще Ви предоставим готовите документи
Ще ви обслужим само на едно гише	<p>В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ да посещавате повече от едно гише ✓ да посещавате два пъти едно и също гише

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 Главния секретар, директор на дирекция, началник на отдел или експерт

➤ Пишете ни

Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор

Може да ги подадете:

- гр. София, бул. „Витоша“ №6, ОА – Софийска област, ЦАО
- sofoblast@government.bg
- в обозначената кутия в ЦАО

➤ Обадете ни се

Ще Ви изслушаме и уведоим каква реакция и в какъв срок да очаквате

За връзка с:

- ЦАО: 02/9301813, 02/9301890
- Областен управител: 02/9301801
- Главен секретар: 02/9301814

➤ Информация за Вашата удовлетвореност

Всяка година до 1 април в секция „Документи“ 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!

ИЛИАН ТОДОРОВ /П/

ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ
НА СОФИЙСКА ОБЛАСТ

Хартата е актуализирана на 16.12.2020 г.