

## ХАРТА НА КЛИЕНТА

### 1. Кои сме ние ?

Район „Средец“ е един от 24-те района на Столична община. Сградата на районната администрация, където са разположени всички административни служби на района се намира на ул. “Леге” №6.

Телефон за информация: 02/987-78-11; факс: 02/986-18-37; WEB [www.sredec-sofia.org](http://www.sredec-sofia.org); e-mail: [info@sredec-sofia.org](mailto:info@sredec-sofia.org).

Приемно време за граждани: сутрин от 9:00ч. следобяд до 17:30ч. за деловодството във Фронт офиса, като при наличие на граждани до обслужването им, съгл. Чл. 10 от НАО.

Приемно време на кмета – сряда от 10:00ч. до 12:00ч. след предварително записване при техническия сътрудник на кмета на тел. 987-75-55.

Приемното време на службите може да получите на телефона за информация.

### 2. Основни административни услуги, извършвани от Столична община и районните администрации

ЕСГРАОН и гражданско състояние – адресна регистрация, удостоверения за раждане, брак, смърт, наследници, семейно положение, родствени връзки, удостоверения за настояничество и попечителство, заверка на документи за чужбина и други.

Търговски дейности и общински имоти – регистрация на търговски обект, лицензи за търговия, картотекиране и събиране на наеми, общински имоти и други.

Градоустройство и архитектура – скици, разрешения за строеж, вписване в кадастър и други.

Благоустройство, чистота и екология – ремонт на общински жилища, училища и детски градини, становища за услуги и други.

Съдейства за опазването на обществения ред – разрешения за провеждане на шествия, митинги и други.

### 2. Услуги, предоставяни от други администрации

Данъчна служба “Средец” – ул. “Гурко” № 12. тел: 02/9859-60-00; 02/9859-63-03

Социални помощи и грижи - Дирекция социално подпомагане ул. “Съборна” № 5. тел: 02/986-69-79; 02/987-64-83

ОП “Социален патронаж” – ул. “Христо Белчев” № 36, 2 ет., тел: 02/987-12-15

Бюро “Социални услуги” – вътрешен двор, 1 ет. тел: 02/980-77-46

Военен отдел “Средец” - ул. “Христо Белчев” № 36, ет.3, тел: 02/987-23-59

Транспортни проблеми –Дирекция “Транспорт” Столична Община ул.“Будапеща” №17 тел: 02/981-02-50

Отдел “Организация и безопасност на движението” - “ Столична Община ул.“Будапеща” №17 тел: 02/983-15-80

Нарушения на обществения ред – 1 во РПУ ул.“Шипченски проход” № 98 тел: 02/9827-25-97; 02/9872-70-89

ПУ към1-во МВР “Средец”- ул. “Г. С. Раковски” № 185. тел: 02/9827-84-40; 02/9827-20-65

Документи за самоличност – паспортна служба: 1 во РПУ ул.“ Шипченски проход” № 67

#### **4. Как ще ви обслужваме?**

Компетентно, учтиво и в срок

Законосъобразно

При пълна равнопоставеност по пол, религия, етническа принадлежност, политически убеждения, като спазваме обявените в настоящата харта „стандарти за обслужване”

#### **5. За връзка с нас**

Уважаеми граждани Вие можете да се свържете с нас и да получите желаната информация и услуги:

Чрез посещение в сградата на район “Средец” ул. “Леге” № 6.

Чрез писмо по пощата – пощенският ни код е 1000 София

Като се обадите на телефон: 02/987-78-11

Изпратите факс на: 02/986-18-37

Изпратите писмо на: електронна поща: [info@sredec-sofia.org](mailto:info@sredec-sofia.org)

#### **6. Какво очакваме от Вас:**

Информирайте се за възможностите, които Ви предлагаме.

Ясно дефинирайте вашият проблем.

Проучете необходимите изисквания и носете всички необходими документи.

Предоставяйте достоверна и коректна информация.

## **7. Стандарти за обслужване**

- Да се отговаря на кореспонденцията ясно и в законово установения срок.
- Да се обслужват клиентите, компетентно, любезно и експедитивно.
- Да се отговаря на телефонните обаждания бързо, като се дава изчерпателен и полезен за клиента отговор.
- Да се предоставя ясна и точна информация, относно услугите на съответната администрация.
- Да се изнася своевременно и на достъпно място информация за обявени конкурси.
- В случай, че съответната услуга не е от компетентността на нашата администрация, ние ще Ви насочим към администрацията, която я предоставя.

## **8. Действия на клиента при оплаквания, похвали, предложения и мнения**

Търсим Вашето мнение!

Ако сте доволни от съвместната ни работа ще Ви бъдем благодарни да споделите Вашите бележки препоръки и мнения лично, или по телефон, електронна поща и писмо. Вашите препоръки, бележки и мнения, ще ни помогнат да подобрим качеството на услугите. Гарантираме, че ще обсъдим предложенията Ви и ще огласим публично предприетите действия.

Ако не сте доволни от съвместната ни работа:

- поставете устно вашия проблем пред съответния началник /секретар /зам. кмет или кмет
- или писмено чрез електронната поща и писмо.

## **9. Нашите принципи са:**

- Администрацията не пречи, а помага на гражданите.
- Районната администрация се интересува от Вашата оценка за работата ни.
- Районната администрация се съобразява с Вашите мнения, оплаквания и препоръки.
- Районната администрация ще Ви обслужи вежливо и коректно.

<b>10. Други полезни координати:</b> Столична община	Телефон: 02/9377-330	Връзки с общественоста и протокол тел: 02/987-94-14; 02/981-02-73; 02/9377-352; 02/9377-318	Факс: 02/981-10-80	<a href="http://www.sofia.bg">http://www.sofia.bg</a>	Адрес: ул.Московска 33	Работно време: 9:00ч. - 17:30ч.
Столичен общински съвет	Телефон: 02/93 77 361; 02/93-77-582	Председател – Елен Герджиков, Приема на ул."11ти август" № 4 ет.1	Факс:	<a href="http://www.sofiacouncil.bg">http://www.sofiacouncil.bg</a>	Адрес: ул.Московска 33	
Омбудсман (обществен защитник)	Телефон: 02/81-06-955; 02/980-95-10;			E-mail: <a href="mailto:priemna@ombudsman.bg">priemna@ombudsman.bg</a>	Адрес: София 1202, ул. Георг Вашингтон № 22	

---