# РАЙОН „ИСКЪР“ –
# 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 администрацията на район „Искър“ – Столична община, 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, бул. „Кръстю Пастухов“ №18<br>**Кметство Бусманци -** пл. "Елин Пелин" № 1А, с. Бусманци |
| ○ **Достъп с удобен обществен транспорт до ЦАО:** | Спирка Искърско Шосе – метролиния 4;<br>Спирка бул. Кръстю Пастухов – автобуси №№ 10, 14, 88, 604<br>трамваи №№ 20 и 23<br>Спирка Дом на културата Искър – автобус № 604 |
| ○ **Паркиране** | Паркирането в района на административната сграда е свободно и безплатно;<br>За граждани с увреждания е осигурено паркомясто пред сградата;<br>Стойка за велосипеди. |
| ○ **Удобно работно време** | от 08.30 до 17.00 часа. **Центърът за административно обслужване работи без обедна почивка.** Обедна почивка на останалата част от администрацията - от 12:30 ч. до 13:00 ч**.** |
| ○ **Бързо и лесно ориентиране** | Указателна табела;<br>Гишета за заявяване и получаване на документи;<br>Заплащане на място (и чрез ПОС терминално устройство). |

| | |
|---|---|
| | Информационно табло; |
| ○ **За клиенти със специфични потребности** | Има изградена рампа за хора в неравностойно положение;<br>Служителите ни ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в Центъра за административно обслужване. |
| ○ **В ЦАО на Ваше разположение са** | Обособени зони за писане и пособия за попълване на документи;<br>Има поставени указания и изисквания за попълване на документи;<br>Достъпни са бланки за попълване на заявления;<br>Има осигурен безплатен интернет;<br>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;<br>Отнасят се с уважение и търпение;<br>Предоставят любезно услугите, от които се нуждаете;<br>Проявяват лично отношение, при запазване на конфиденциалност. |
| ○ **Информация за услугите ни може на намерите** | На място в ЦАО;<br>На официалната интернет страница на район „Искър“ на адрес: *https://www.raioniskar.bg*;<br>На хартиен носител (информация и образци на документи);<br>На телефон (02) 979 13 10; (02) 979 07 11. |
| ○ **Съдействие на място в ЦАО ще получите от** | Нашите служители в ЦАО и/или експерти, който ще отговорят:<br>• 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;<br>• за структурата, функциите и дейността на район „Искър“ - СО;<br>• друга общинска информация;<br>Ще получите помощ при попълване на вашите заявки;<br>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:<br>• Ще приемем Вашите документи;<br>• Ще Ви предадем готовите документи;<br>• Ще предоставим търсената от Вас информация. |
| ○ **Ще ви обслужим само на едно гише** | За подаване на документи ще посетите само едно гише;<br>Може да заплатите на място и чрез ПОС терминално устройство. |
| ○ **Проверете статуса на Вашата услуга онлайн** | Може да направите деловодна справка на http://213.16.42.210:8088/acsdocrep/Home/Login |

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

| | |
|---|---|
| **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. |

## Пишете ни

| | |
|---|---|
| **Вашите сигнали, предложения или жалби може да подадете/изпратите** | Може да ги подадете:<br>- на хартиен носител на адрес гр. София, бул. „Кръстю Пастухов“ № 18;<br>- чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ)<br>- по ел. поща на адрес info@raioniskar.bg |

## Обадете ни се

| | |
|---|---|
| **Ще Ви изслушаме и информираме за статуса на вашите документи** | На телефони: (02) 979 13 10; (02) 979 07 11 |

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

*Хартата е утвърдена със заповед на кмета на район „Искър“ на 09.06.2026 г.*