



СТОЛИЧНА ОБЩИНА РАЙОН „КРАСНА ПОЛЯНА“

София 1330, ул. „Освобождение“ № 25, www.krasnapolyana.bg

ХАРТА НА КЛИЕНТА

Кои сме ние?

Столична Община – район „Красна поляна“

Работното време на районната администрация е от 8.30 часа до 17.00 часа

Кметът на района приема всеки понеделник от 14.00 часа до 16.00 часа, след предварително записван час на телефон 02 921 72 10

Нашите отговорности към Вас

- ✚ Ние ще се отнасяме с уважение към Вас, ще бъдем честни и отзивчиви;
- ✚ Ние ще се отнасяме с Вас като с личност, като Ви предоставяме услугата, от която се нуждаете;
- ✚ Ние ще се държим професионално;
- ✚ Ние ще поемаме отговорност, когато Ви обслужваме, като се грижим да правим всичко, което е необходимо;
- ✚ Ние ще пазим от нерегламентиран достъп Вашите лични данни;
- ✚ Ние ще се стараем центърът ни за административни услуги да бъде винаги удобен, предразполагащ и приятен и да бъде осигурен равнопоставен достъп за хората с физически увреждания;
- ✚ Ние ще следим центърът ни за административни услуги да е максимално безопасен за клиентите и служителите ни.

Вашите отговорности към нас

В замяна очакваме от Вас:

- ✚ Да се отнасяте към общинските служители с уважение. Няма да проявяваме търпимост към тормоз, заплахи или атаки;
- ✚ Ако се държите буйно или заплашително, можем да откажем полагаемото Ви обслужване и учтиво да Ви помолим да напуснете общинската сграда;
- ✚ Да бъдете внимателни и любезни към останалите граждани;
- ✚ Да идвате в обявените приемни дни и часове;
- ✚ Да идвате навреме за предварително уговорените срещи;
- ✚ Да ни давате повече информация, ако Ви помолим за това;
- ✚ Да ни давате пълна и точна информация навреме;
- ✚ Да ни уведомявате навреме за обстоятелствата при Вас или при друг човек, за когото подавате молба.

Общи отговорности

Можем да помогнем също така за изграждането на приятна атмосфера чрез взаимно уважение, внимание и търпение.

Предоставяне на информация и съвети

- ✚ Ще Ви предоставим информация и съвети, които да Ви помогнат да си изградите достатъчно точна представа за административните услуги, които бихте могли да получите от нас, както и за текущия етап на изпълнение на заявените от Вас услуги.
- ✚ Ще можем да Ви информираме за видовете административни услуги, които извършваме, нормативните документи, въз основа на които се извършват, нормативно предвидените окомплектоващи документи за стартиране на желаната от вас услуга, нормативния срок и цена за извършване на услугата, както и точното наименование на структурата, в която ще бъде извършена услугата.

Освен това ще Ви предложим:

- ✚ Брошури и информация за административните услуги, които можете да получите в районната администрация;
- ✚ Помощ при попълване на Вашите заявки в центъра ни за информация и услуги.

Информация по телефона

Можете да научите повече подробности за предстоящата за заявяване услуга или за статуса на вече заявената от Вас, като се свържете по телефона с компетентния общински служител, който е публикуван в сайта на района /в меню администрация/.

Посещение в центъра за административно обслужване на район „Красна поляна“:

Центъра за административно обслужване се намира на партерния етаж в сградата на районната администрация на ул. „Освобождение“ №25 и е с работно време от 8.30 до 17.00 ч. от понеделник до петък с изключение на официалните празници.

Когато дойдете в центъра:

- ✚ Служителите ни ще носят карти с имената си и ще се отнасят към Вас добронамерено и делово;
- ✚ Служителите ни ще се представят при поискване от Ваша страна и ще Ви обслужат максимално бързо и делово;
- ✚ Ако желаете среща с конкретен служител – това може да стане в приемните дни и часове и да си насрочите такава в центъра;
- ✚ Ако имате уговорена среща, винаги ще се опитваме да Ви приемем навреме.

Когато ни пишете

- ✚ Агресирайте писмата си на адрес: гр. София, 1330, ул. „Освобождение“ №25 или на електронната поща на района: office@krasnapolyana.bg
- ✚ Можете да получите информация на телефон 02 921 72 10, дали сме получили писмото Ви, с какъв номер и на коя дата е регистрирано при нас и кой ще работи по него;
- ✚ На интернет страницата ни можете да проверите статуса на заявената от Вас услуга – секция „Деловодна справка“;
- ✚ Ще получите писмен отговор на посочения от Вас адрес.

Когато Ви пишем

- ✚ Ще адресираме писмата на адреса, който сте ни посочили;
- ✚ Ще се стараем да бъдем точни и изчерпателни в отговорите си;
- ✚ Ще Ви уведомяваме, когато сме пренасочили към съответните компетентни органи Вашите предложения, сигнали, жалби и молби.



СТОЛИЧНА ОБЩИНА РАЙОН „КРАСНА ПОЛЯНА“

София 1330, ул. „Освобождение“ № 25, www.krasnapolyana.bg

Когато предоставяме услугите, от които се нуждаете

- ✚ Можете да разчитате на равнопоставено, честно, открито и любезно отношение;
- ✚ Ще актуализираме своевременно информацията за предоставяните от нас услуги по начини удобни и достъпни за Вас;
- ✚ Ще разширяваме възможностите за достъп до административните ни услуги – интернет, електронна поща и др.;
- ✚ Ще анализираме Вашите предложения за подобряване на административното обслужване и достъпа до административни услуги, като приложимите ще намерят отражение в работните процеси на административните звена.

Действие на клиента при оплаквания, похвали, предложения и мнения

Ако не сте доволни:

- ✚ От изпълнението на стандартите за обслужване;
- ✚ От отношението на конкретен наш служител;
- ✚ Или имате други оплаквания.

Моля Ви уведомете ни, сигнализирайте за нередностите.

Как?

- ✚ Като поставите устно Вашия проблем пред съответния началник отдел, секретаря, ресорните заместник-кметове или кмета;
 - ✚ Като подадете писмена жалба, оплакване или възражение до кмета на района.
- ❖ Всички останали възражения или обжалвания във връзка с предоставяните от нас услуги, следва да направите в рамките на предвидените нормативни разпоредби.

Ако сте доволни

Ще бъдем благодарни да споделите Вашите бележки, препоръки и мнения, като за целта използвате електронната поща, деловодството на района или анкетата за удовлетвореност.

Всяка година до 1 април в секция „Административно обслужване“ ще намерите публикуван Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите

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

С УВАЖЕНИЕ,
ДИМИТЪР ПЕТРОВ
КМЕТ НА СО – РАЙОН КРАСНА ПОЛЯНА