

СТОЛИЧНА ОБЩИНА – РАЙОН „ВРЪБНИЦА“

ХАРТА НА КЛИЕНТА

16.1.2023 г.

X РВР23-ВК91-63/16.01.2023...

Per. №

Signed by: TSVETELINA ANASTASOVA KAKACHKA

Кои сме ние?

Район „Връбница“ е от младите райони на столичния град. Той носи името на един от най - светлите християнски празници, който се чества вече 15 века. Районът съществува като самостоятелна административно - териториална единица на столичния град от края на 1987 г., когато се закриват старите райони на София и се образуват 24 района. Части от бившия Коларовски и Димитровски райони се обособяват в община, а по-късно в район „Връбница“. Със Закона за териториалното деление на Столична община и големите градове, публикуван в Държавен вестник бр. 66/22.07.1995 г. и неговото изменение в ДВ бр. 90/15.10.1999 г., се определят границите на района – съответно между районите „Люлин“, „Илинден“, „Надежда“ и „Нови Искър“ и достига до границата на област София-град с град Божурище. Бившите села Връбница и Обеля вече са прерастнали в жилищни комплекси, съответно „Връбница“ 1 и 2 и „Обеля“ 1 и 2 и са придобили градски облик. Така, разположен на площ 44 кв.км., районът включва градска част и село Волюяк, и село Мрамор.

Районната администрация е организирана и работи в структура, утвърдена с Решение № 59 по Протокол № 9 от 20.02.2020 г. от заседание на Столичен общински съвет. Ръководството се състои от кмет, двама заместник-кмета и секретар на района.

Общата администрация обхваща отделите: „Финансово-счетоводни дейности и човешки ресурси“, „Общинска собственост и жилищно настаняване“, „Административно и информационно обслужване и дигитализация“, „Правно обслужване, контрол на търговската дейност и сигурност“.

Специализираната администрация включва: „Устройство на територията, геодезия и кадастър“, както и отделите „Инженерна инфраструктура, благоустройство, екология и контрол по строителството“ и „Образование, социални дейности, култура и спорт“.

Общата численост на персонала възлиза на 60 бр. в т.ч.:

- обща администрация – 40 бр.
- специализирана администрация – 20 бр.

На територията на района има пет основни, две средни училища и едно специално училище за деца с нарушено зрение. На наша територия е и Националната гимназия за древни езици и култури.

Децата в по-ранна възраст посещават детски градини, които са общо шест броя. От тях пет са и с детски ясли.

На територията на район „Връбница“ - СО развиват дейността си седем читалища.

Предприятията на територията са свързани основно с леката промишленост и търговия.

Районната администрация работи ползотворно в екип с различни организации в областта на екологията и образованието. Разширява се кръгът на ефективното партньорство в сферата на музикалната и танцовата култура и етнографското наследство. Полагат се усилия за подобряване на обслужването на гражданите и обръщане на администрацията към потребностите на жителите. Създават се партньорски връзки за привличане на все по-голям брой инвеститори на територията на района с оглед осигуряването на повече работни места, развитието на района и превръщането му в по-атрактивна, приятна и удобна за жителите среда.

Работното време на районната администрация е:

от 8:30 ч. до 12:30 ч. и от 13:00 ч. до 17:00 ч.

Работното време на звеното за административно обслужване е :

от 8:30 ч. до 17:00 ч. /без прекъсване/, съгласно чл.10, ал.4 от Наредбата за административно обслужване.

Адрес: гр.София, п.к. 1229, ж.к. „Надежда 3“, бул. „Хан Кубрат“, бл. 328, вх. Б

тел.: 02/495-77-41

e-mail: info@vrabnitsa.bg

интернет-страница: <http://www.vrabnitsa.bg/>

Приемното време на кмета на района е в **сряда от 10:30 ч. до 12:30 ч.**, след предварително записване на тел: **02/ 495 77 10**

Приемното време на зам.- кметовете и на секретаря на района е във **вторник от 9:00 ч. до 11:00 ч.**

Работното време на кметство с. „Мрамор“ е:

от 8:30 ч. до 12:30 ч. и от 13:00 ч. до 17:00 ч.

Адрес: с. Мрамор, пл. „Свети Иван Рилски“, №1

тел.: 02/998-20-01

Приемното време на **кмета** на с. „Мрамор“ е: **четвъртък от 10:00 ч. до 12:00 ч.**

Приемното време на **секретаря** на с. „Мрамор“ е: **вторник от 9:00 ч. до 12:00 ч.**

Работното време на кметство с. „Волюяк“ е:

от 8:30 ч. до 12:30 ч. и от 13:00 ч. до 17:00 ч.

Адрес: с. Волюяк, ул. „Зорница“, №43

тел.: 02/998-90-35

Приемното време на **кмета** на с. „Волюяк“ е: **четвъртък от 10:00 ч. до 12:00 ч.**

Приемното време на **секретаря** на с. „Волюяк“ е: **вторник от 9:00 ч. до 12:00 ч.**

Нашите отговорности към вас:

- Ние ще се отнасяме с уважение към вас, ще бъдем отзивчиви;
- Ние с готовност ще ви предоставяме услугата, от която се нуждаете;
- Ние ще се държим професионално, компетентно и отговорно;
- Ние ще поемаме отговорност когато ви обслужваме да правим всичко необходимо;
- Ние ще пазим от нерегламентиран достъп Вашите лични данни;
- Ние ще се стараем Звеното за административно обслужване да бъде винаги удобно и приятно. Това означава, че освен приемни гишета, на които ще получавате информация и ще подавате вашите заявки за услуги, ще има подходящи табели и безплатни брошури, съдържащи необходимата ви информация и ще бъде осигурен равнопоставен достъп за хората с физически увреждания.

Вашите отговорности към нас:

В замяна очакваме от вас:

- Да се отнасяте към служителите в района с уважение. Не проявяваме търпимост към тормоз, заплахи и атаки. При агресивно поведение ние сме в правото си да откажем обслужване и учтиво да Ви помолим да напуснете сградата на районната администрация;
- Да бъдете внимателни и любезни към останалите граждани;
- Да идвате в обявените приемни дни и часове на ръководството на района;
- Да идвате навреме за предварително уговорените срещи;

- Да ни давате повече информация, ако Ви помолим за това и ако е тя е необходима за административното производство;
- Да ни уведомявате за настъпили промени в обстоятелствата при подаване на заявление или искане.

Общи отговорности

Вярваме, че е възможно 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 администрацията, както и за текущия етап на изпълнение на заявените от вас услуги.

Ще можем да ви информираме за видовете общински административни услуги и нормативните документи, въз основа на които се извършват желаните от вас услуги.

Освен това ще ви предложим:

- информация за административните услуги, които можете да получите в районната администрация или на интернет-страницата ни;
- помощ при попълване на вашите заявления в Звеното за административно обслужване.

Информация по интернет

Можете да получите текуща информация в интернет-страницата на район „Връбница“ <http://www.vravnitsa.bg/> или на имейл адрес: info@vravnitsa.bg

Информация по телефона

Можете да получите повече подробности като се свържете по телефона с общинските служители, компетентни по интересуващите ви въпроси или със Звеното за административно обслужване:

- устройство на територията, геодезия и кадастър – тел. 02/495-77-72
- контрол на търговията – тел. 02/495-77-53
- деловодство – тел. 02/495-77-41

- гражданско състояние – тел. 02/495-77-07

- ЕСГРАОН – тел. 02/495-77-40

Контактите с ръководството и всички отдели са публикувани на интернет-страницата на районната администрация.

Посещения в Звеното за административно обслужване

Работното време за обслужване на граждани и фирми е от 8:30 ч. до 17:00 ч. с възможност до 19:00 ч. при условията на чл.10, ал.4 от Наредбата за административно обслужване /НАО/.

Когато ни пишете:

- Адресирайте писмата на адрес: **гр.София, бул.,Хан Кубрат“, бл.328, вх.Б, п.к. 1229** или на е-адреси **info@vrabnitsa.bg** и **delovodstvo@vrabnitsa.bg**
- Можете да получите информация по телефона дали сме получили писмото Ви и с какъв номер и дата е регистрирано при нас;
- Ще получите писмен отговор на посочения от Вас адрес.

Когато Ви пишем:

- Ще адресираме писмата до 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 или молби.

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, e-mail;
- Ще анализираме Вашите предложения за подобряване на административното обслужване и достъпа до административни услуги като приложимите ще намерят отражение в работните процеси на административното звено.

Действия на клиента при оплаквания, похвали, предложения и мнения

Ако не сте доволни:

- От изпълнението на стандартите за обслужване;
- По отношение 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, заместник-кметове или кмета на района;
- Като подадете писмена жалба, оплакване или възражение до кмета на района;
- Всички останали възражения или обжалвания във връзка с предоставените 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 чрез **Анкетните карти**, поставени на информационните табла, като за целта ги попълните и пуснете в **пощенската кутия**, поставена на входа на административната сграда.

С уважение,

10.1.2023 г.

X Младен Младенов

КМЕТ НА СО-РАЙОН "ВРЪБНИЦА"

Signed by: Mladen Vasilev Mladenov