

## СТОЛИЧНА ОБЩИНА – РАЙОН “ВРЪБНИЦА”

### ХАРТА НА КЛИЕНТА

#### *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 общини. Част от бившия Коларовски и Димитровски райони се обособяват тогава в община, а по-късно в район “Връбница”. Със Закона за териториалното деление на Столична община и големите градове, публикуван в Държавен вестник бр. 66/25. 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 прераснали в жилищни комплекси, съответно “Връбница” 1 и 2 и “Обеля” 1 и 2 са придобили градски облик. Така, разположен на площ 44 кв. км., районът включва градека част и две села – Волюяк и Мрамор.

Районната администрация е организирана и работи в структура, утвърдена с Решение № 197 по Протокол от 10. 04. 2008 г. Ръководството се състои от кмет, двама заместник кмета и секретар на района.

Общата администрация обхваща отделите: “Финансово-счетоводна дейност”, “Управление на общинската собственост и жилищен фонд”, “Административно и информационно обслужване”, “Правно обслужване и човешки ресурси” и “Отбранително-мобилизационна подготовка”.

Специализираната администрация включва: секторите “Устройство на територията”, “Кадастър и регулация”, “Контрол по строителството”, както и отделите “Инженерна инфраструктура, благоустройство и екология”, “Регулиране и контрол на търговската дейност”, “Образование, култура и спортна дейност”.

Общата численост на персонала възлиза на 58 бр. в т. ч.:

-обща администрация – 37 бр.

-специализирана администрация – 21 бр.

На територията на района има пет основни, две средни и едно специално училище за деца с нарушено зрение. На наша територия е и Националната гимназия за древни езици и култура. Децата в по-ранна възраст посещават детски градини, които са общо шест на брой – три целодневни и три обединени детски заведения с детска ясла.

В район “Връбница” функционират седем читалища, които пресъздават за всеки християнски празник българските традиции и обичаи. В селата в големи тържества за целия район се превръщат “Джамала” и Гергьовден в с. Волюяк и Тодоровден /Конски Великден/ в с. Мрамор.

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, етнографското наследство в насока към подобряване на обслужването на гражданите, обръщане на администрацията към потребностите на жителите, създаване на 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 района е: от 8,30 ч. до 17,00 ч.**

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 Центърът за информация и услуги е:  
**от 8,30 ч до 17,00 ч. /без прекъсване/, съгласно чл.10, ал.4 от Наредбата за административно обслужване.**

Приемното време на кмета на района е в **сряда от 10,30 ч. до 12,30 ч.**, след предварително записване на тел.: **935-70-10.**

Приемното време на заместник 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 8.00ч. до 12.30ч. и от 13.00ч. до 17.00ч.**

Приемното време на **кмета** на с. Мрамор е: **четвъртък от 14.00ч. до 17.00ч.**

Приемното време на **секретаря** на с. Мрамор е: **вторник от 09.00ч. до 12.00ч.**

Работното време на кметство с. Волюяк е: **от 8.00ч. до 12.30ч. и от 13.00ч. до 17.00ч.**

Приемното време на **кмета** на с. Волюяк е: **четвъртък от 14.00ч. до 17.00ч.**

Приемното време на **секретаря** на с. Волюяк е: **вторник от 09.00ч. до 12.00ч.**

### ***Нашите отговорности към вас***

- Ние ще се отнасяме с уважение към вас, ще бъдем честни и 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, като се грижим да правим всичко, което е необходимо;
- Ние ще пазим от неограничен достъп вашите лични данни;
- Ние ще се стараем Центърът за информация и услуги да бъде винаги удобен, предразполагащ и приятен. 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.

### ***Вашиите отговорности към нас***

В замяна очакваме от вас:

- Да се отнасяте към служителите в района с уважение. Няма да проявяваме търпимост към тормоз, заплахи или атаки. Ако се държите агресивно или заплашително можем да откажем полагаемото ви 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 необходимо;
- Да ни уведомявате за промени в обстоятелствата при вас или при друг човек, за когото подавате молба или искане.

### ***Общи отговорности***

Можем да помогнем също така за изграждането на приятна атмосфера чрез взаимно уважение, внимание, 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, нормативните документи въз основа, на които се извършват желанияте от вас услуги.

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 Центърът за информация и услуги.

### ***Информация по интернет***

Може да получите текуща общинска информация в уебсайта на район "Връбница" **e-mail: [info@vrabnica.com](mailto:info@vrabnica.com), [www.vrabnica.com](http://www.vrabnica.com)**

## ***Информация по телефона***

Освен това можете да получите повече подробности като се свържете по телефона с общинските служители, компетентни по интересуващите ви въпроси в Центърът за информация и услуги:

- устройство на територията – тел.: 935-70-72;
- регистрация и контрол на търговската дейност – тел.: 935-70-5а;
- управление на общинската собственост – тел.: 935-70-37;
- деловодство – тел.: 935-70-41;
- гражданско състояние – тел.: 935-70-40;
- ЕСГРАОН - тел.: 935-70-40.

## ***Посещения в Центъра за информация и услуги***

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

-Служителите ни ще носят табелки с имената си и ще ви поздравяват дружелюбно и делово;

-Ако желаете среща – това може да стане в приемните дни и часове.

### ***Когато ни пишете***

-Адресирайте писмата си на адрес: **гр. София, бул. “Хан Кубрат” бл. 328 вх.Б п. к. 1229**

-Можете да получите информация по телефона дали сме получили писмото, факса ви с какъв номер и на коя дата е регистрирано при нас;

-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 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, секретар или кмет;
- 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!**  
**Кмет на район "Връбница"**  
**:Младен Младенов**