



С ЛИЦЕ КЪМ ХОРАТА
ОТ
ЗЕЛЕНИЯ РАЙОН НА СОФИЯ

ХАРТА НА КЛИЕНТА

I. КОИ СМЕ НИЕ ?

Район Витоша - „зеленият” район на София е един от 24-те района на столицата. Разположен е върху територия от 123 кв.км. в подножието на планината и обхваща кварталите Симеоново, Драгалевци, Бояна, Княжево, Павлово-Бъкстон с Манастирски ливади и селата Владая и Мърчаево. Живеещите в района са повече от 70000. Сградата на районната администрация се намира на ул. „Слънце” № 2, П.К.-1618, София

II. ОСНОВНИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ИЗВЪРШВАНИ В РАЙОН „ВИТОША”

- **ЕСГРАОН и Гражданско състояние** - адресна регистрация, удостоверение за раждане, брак, смърт, наследници, семейно положение, родствени връзки, заверка на документи по гражданското състояние за чужбина и други;
- **Правно-административни услуги** - справки и консултации на граждани и юридически лица, признаване на чуждестранни решения, удостоверение за настойничество/попечителство и други;
- **Общинска собственост и жилищно настаняване** - обстоятелствени проверки, услуги по издаване на документи свързани с общинската собственост, жилищната политика и други;
- **Регистрация и контрол на търговската дейност** - търговска дейност на открито, разполагане на подвижни съоръжения, работно време на търговски обекти и други;
- **Устройство на територията, кадастър и регулация** - скици, разрешения за строеж, кадастрални услуги и други;
- **Инженерна инфраструктура, благоустройство и екология** - ремонти на улици и общински обекти, становища, експертни оценки, разрешения, съгласуване на проекти по екология и други.

III. ПРИНЦИПИ ЗА ИЗВЪРШВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Уважаеми жители на район „Витоша”,

Уважаеми потребители на административни услуги,

Ние, ръководителите и служителите от администрацията на СО-район „Витоша” заявяваме, че във взаимоотношенията си с потребителите на административни услуги, осигурявани от районната администрация ще работим за всички Вас, водени от принципите на **законност, достъпност, публичност, отговорност и координация**, с необходимите

„БЪРЗИНА, ВЕЖЛИВОСТ, ПРОФЕСИОНАЛИЗЪМ И ВЗАИМНО УВАЖЕНИЕ”

Администрацията на СО-район „Витоша” извършва административни услуги на физически и юридически лица като, съобразно Вашите изисквания осигурява:

- **Бързо, ефикасно и качествено административно обслужване**
- **Разнообразни и ефективно организирани форми на информация за всеки потребител**
- **Подготвени, осведомени, отзивчиви и компетентни служители**
- **Добра организация на работата, уважение и законосъобразност на действията**
- **Удобен и рационален достъп на потребители със специфични потребности и всички посетители до фронт-офисите на района, приятна атмосфера и условия за извършване на заявените административните услуги**

Обслужването в СО-район „Витоша” се осъществява на следните административни адреси

- София-1618, ул. „Слънце” № 2 – фойето в сградата на районната администрация
- София-1641, с. Владая, ул. ”Войнишко въстание” № 61 - сградата на кметство Владая
- София-1696, с. Мърчаево, ул. „Черешова градина” № 1- сградата на кметство Мърчаево

IV. СТАНДАРТИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

В администрацията на СО-район „Витоша” задължително се прилагат стандартите на административно обслужване, съгласно чл.20, ал.1 от Наредбата за административното обслужване и допълнителни стандарти, определени с оглед спецификата на района, както следва:

- Да се отговаря на кореспонденцията ясно, изчерпателно и в законоустановените срокове;
- Компетентно, любезно и експедитивно обслужване на потребителите на услуги;
- Бързи, изчерпателни и полезни за потребителите отговори на запитвания по телефона;
- Предоставяне на ясна, точна и достъпна информация за услугите в районната администрация;
- Когато заявената от вас услуга не е от компетентността на районната администрация ще бъдете насочени към административния орган, който я предоставя.

V. НАШИТЕ ОТГОВОРНОСТИ КЪМ ВАС

Ние, служителите от администрацията на СО-район „Витоша” се ангажираме:

- Да извършваме административните услуги в нормативно определените срокове;
- Да подобряваме качеството на извършваните от нас административни услуги;
- Да разширяваме начините за достъп и предоставяне на информация и услуги;
- Да спазваме стриктно определените стандарти за обслужване;
- Да се отнасяме равнопоставено към всички потребители на услуги, независимо от тяхното социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход, политически или религиозни убеждения;
- Да се отнасяме с уважение към вас, да бъдем търпеливи, коректни, честни и отзивчиви;
- Да се държим професионално и отговорно, да отговаряме на въпросите ви точно и ясно в кръга на своята компетентност, при зачитане на личното достойнство на всеки потребител
- Да вникваме в проблемите ви и да предлагаме най-оптималните и добри решения за вас;
- Да се въздържаеме от прояви на предубеденост или пристрастие чрез думи или поведение;
- Да ви предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация за услугите;
- Да обезпечяваме конфиденциалност при изпълнението на услугите и защита на вашите лични данни от нерегламентиран достъп.

VI. ВАШИТЕ ОТГОВОРНОСТИ КАТО ПОТРЕБИТЕЛИ НА УСЛУГИ

- Да се отнасяте към служителите с уважение. В районната администрация не се толерират прояви на поведение несъвместимо с общоприетите норми и изисквания, като се предприемат законови мерки за недопускането им;
- Да бъдете внимателни, любезни и толерантни и към другите граждани;
- Да спазвате предварително обявените дни и часове за прием;
- Да се съобразявате с определения вътрешен ред при посещения и срещи;
- Да се информирате за възможностите и услугите, които ви предлагаме;
- Да проучите предварително изискванията за извършване на услугата и да предоставите всички необходими документи;
- Ясно и точно да дефинирате своите искания;
- Да предоставяте пълна, достоверна и коректна информация във връзка с исканата от вас услуга;
- Да уведомявате своевременно за настъпили промени в обстоятелствата по отношение на вас или друг потребител, когото представлявате.

VII. ОБЩИ ОТГОВОРНОСТИ

Заедно с вас можем да създадем открита и предразполагаща атмосфера чрез:

ВЗАИМНО УВАЖЕНИЕ, ДОВЕРИЕ, КОРЕКТНОСТ, ВНИМАНИЕ И ТЪРПЕНИЕ

VIII. НИЕ ЦЕНИМ ВАШЕТО МНЕНИЕ

Уважаеми потребители на административни услуги в СО-район „Витоша”,

Районната администрация ви предлага следните възможности да изразите вашето мнение, да правите предложения или препоръки и да подавате жалби и сигнали чрез:

- провеждане на ежегодно проучване на качеството на административните услуги чрез анкети на място
- писмено в свободен текст по пощата или чрез лично посещение в офисите на района;
- специалните кутии поставени в района и кметствата;
- телефон или факс;
- електронната поща на района и кметствата;

- приемните дни на ръководителите и служителите от районната администрация;

- устно пред съответните ръководители и служители;

Вашите препоръки, мнения и сигнали ще ни помогнат да подобрим качеството на услугите. Ние гарантираме, че ще вземем предвид предложенията Ви и ще предоставим публично информация на интернет страницата на района за предприетите действия.

IX. ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

- **Работно време на администрацията:** от 08,30 до 12,30 и от 13,00 до 17,00 часа

- **Работно време на звената за извършване на услуги:** от 08,30 до 12,30 и от 13,00 до 17,00 часа, а при наличие на потребители на услуги след този час-до 19,00 часа, на основание чл.10, ал.4 от НАО

- **Приемно време за граждани на всички служби от района-четвъртък** от 14,00 до 16,30

- петък от 09,00 до 12,00 часа

- **Приемно време на:**

- **Кмет на района-четвъртък** от 14,00 до 16,30 ч., след предварително записване на телефон 02/8552144 или чрез електронната поща на района vitosha@sofia.bg
- **Заместник-кмет по строителството** - четвъртък от 14,00 до 16,30 часа, след предварително записване на телефон 02/8552144
- **Заместник-кмет, секретар и началници на отдели** - четвъртък от 14,00 до 16,30
- петък от 09,00 до 12,00 часа
- **Главен архитект-четвъртък** от 14,00 до 16,30 часа

-**Допълнителна информация за административните услуги, извършвани в района можете да получите на телефони:**

- ЕСГРАОН и Гражданско състояние-тел: 02/8562903 и 02/8187941
- Общо деловодство- тел: 02/8187943
- Технически сътрудник-тел: 02/8187914, факс 02/8562960

- **Информация за направленията на дейност и услугите извършвани от общата и специализираната администрация** можете да получите от интернет страницата на СО-район „Витоша” и от информационните табла във фоайето на районната администрация

- Можете да ни пишете на адрес: София-1618, ул. „Слънце” № 2 или на e-mail vitosha@sofia.bg

- **БУЛСТАТ BG 0006963270633**

Банкова сметка на СО-район „Витоша” за услуги:

СТОЛИЧНА ОБЩИНА - РАЙОН „ВИТОША”

IBAN BG46 SOMB 913031 249 10 401

BIC SOMBBS33

ОБЩИНСКА БАНКА КЛОН „ДЕНКОГЛУ“

УВАЖАЕМИ ГРАЖДАНИ,

Районната администрация извършва административни услуги с разбирането, че:

- Не пречи, а помага на гражданите

- Съобразно Вашата оценка за работата и Вашите мнения, препоръки и предложения непрекъснато работи за повишаване на качеството на административното обслужване в СО-район „Витоша”

С УВАЖЕНИЕ,

КМЕТ НА СО-РАЙОН „ВИТОША”: /п/

ИНЖ. ТЕОДОР ПЕТКОВ