



ОБЩИНА

ИВАНОВО

www.ivanovo.bg

ХАРТА НА КЛИЕНТА

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Хартата на клиента залага съвременни и по-високи стандарти и съдейства за подобряване на административното обслужване в Община Иваново.

ОСНОВНИ ЦЕЛИ НА ХАРТАТА

- Да подобрява достъпа до административни услуги;
- Да предоставя по-качествено административно обслужване;
- Да насърчава участието на клиентите и служителите при обсъждане на услугите - начин на предоставяне, качество и стандарти за изпълнение;
- Да помага на клиентите да разбират и защитават правата си и да изискват по-добро обслужване;
- Да подпомага служителите от администрацията чрез по-ясно дефиниране на предоставяните от нея услуги.

За осъществяване на тези цели ние имаме нужда от Вашето съдействие и бихме оценили високо всяко изказано от Вас мнение, критика или препоръка.

СТАНДАРТИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

✚ Лесен достъп и удобства в Центъра за гражданска регистрация и административно обслужване на гражданите (ЦГРАОГ)

- Поставени са ясни указателни табели за местонахождението на ЦГРАОГ;
- ЦГРАОГ е разположен на достъпно място в сградата на Община Иваново, в централната част на с. Иваново;
- Осигурена е възможност за свободно придвижване с инвалидни и/или детски колички;
- Осигурени са места за сядане на поне четирима граждани, както и места за попълване на заявления/искания;
- Осигурено е подходящо осветление, покриващо всички пространства в ЦГРАОГ.

✚ Добра информираност, бързина и лесна комуникация

- Безплатен достъп до интернет в ЦГРАОГ;

- Идентифициране на служителите с отличителен знак с информация за собствено и фамилно име, длъжност и администрация, към която принадлежи;
- Служителите спазват етични норми при комуникация с гражданите, проявяват търпение, любезно и учтиво отношение;
- Служителите обработват и отговарят на запитвания в максимално кратки срокове, в зависимост от вида на заявената административна услуга;
- При устни запитвания, постъпили на място или по телефон, служителите отговарят веднага или не по-късно от 20 минути, когато е необходимо допитване до друг служител по конкретен въпрос;
- Времето за изчакване на гражданите за обслужване от служител е не повече от 20 минути;
- Гражданите посещават еднократно само едно гише за подаване на едно заявление/искане;
- Гражданите посещават еднократно само едно гише за получаване на резултата от едно заявление/искане;
- Предоставяните на гражданите образци и формуляри са лесни за попълване и с подходяща форма и размер на шрифта.

✚ Предимства на обслужването

- Служителите оказват помощ на гражданите при попълване на заявления/искания и им предоставят необходимата информация;
- На гражданите е предоставен еднакъв достъп до услугите;
- Отношението на служителите към всички граждани е равнопоставено и недискриминационно;
- Служителите спазват конфиденциалност относно запитвания и жалби на гражданите;
- Служителите се стремят към постигане на високо качество на предоставяните услуги, намаляване личните разходи и време за получаването на резултатите от заявените от гражданите услуги;
- Служителите свеждат до минимум възможностите за корупция;
- На гражданите се предоставя необходимата информация при спазване на Закона за достъп до обществена информация;
- Служителите спазват стриктно Закона за защита на личните данни;
- За удовлетворяване нуждите на гражданите се работи съвместно с други организации за предоставяне на усъвършенствани, комплексни услуги.

✚ Информирайте ни при проблем във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба:

- Ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация, отговаряща на потребностите Ви ще получавате в Центъра за гражданска регистрация, административно обслужване и информация на гражданите (ЦГРАОИГ) и от Интернет-страницата на Община Иваново www.ivanovo.bg;

- Центърът за гражданска регистрация, административно обслужване и информация на гражданите се намира на адрес: с. Иваново, ул. "Олимпийска" № 75 и е с работно време от понеделник до петък от 8:15 до 16:45 ч. без прекъсване, тел. 08116/22-55;
- Кутия за сигнали, похвали и оплаквания е поставена на сградата на Община Иваново с адрес – с. Иваново, ул. „Олимпийска” № 75;
- Телефони на Община Иваново - централа 08116/22-53; Факс 08116/28-70;
- Телефон за връзка със служители от местни данъци и такси -08116/22-54;
- Адрес за кореспонденция: Община Иваново, с. Иваново, ул. Олимпийска № 75, п.к. 7088;
- E-mail: obshtina@ivanovo.bg

Приемен ден за граждани на Кмета на Община Иваново Георги Миланов – всяка сряда от 10:00 ч. до 12:00 часа, след предварително заявено искане при служител на тел. 08116/22-53.

Приемен ден за граждани на заместник-кмета на Община Иваново Пламен Дончев – всяки понеделник от 13:00 ч. до 15:00 часа, след предварително заявено искане при служител на тел. 08116/22-53.

Настоящата Харта е утвърдена със Заповед на Кмета на Община Иваново № РД-09-445/08.07.2020 г.