

**ХАРТА НА КЛИЕНТА**

**Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените** **стандарти за качество на административното обслужване** съгласно разпоредбите на Наредбата за административното обслужване.

**Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:**

# Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)

|  |  |
| --- | --- |
| * *Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО:*   *село Иваново, обл. Русе ул.“Олимпийска“ № 75*   * *Паркиране* |  Автобусни спирки разположени на улица „Олимпийска“ и жп гара в непосредствена близост до сградата.   * Рампа за достъпност за хора с увреждания. |
| * Безплатен паркинг до ЦАО. |
|  *Удобно работно*  *време* | * От 08:15 часа до 16:45 часа без прекъсване в работни дни. |
| *Указателни*  *табели за лесно и бързо ориентиране относно* | * Работно време * Обособените работни места за заявяване и получаване на документи * Гише „Каса“ с ПОС терминал * Информацията за услугите |
|  *За клиенти със специфични потребности* | * ЦАО е на първия етаж в сградата на Община Иваново    В служебните помещения, където се осъществява административното обслужване, са осигурени места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, хора с увреждания, бременни жени и други.   * Обслужване на всяко обособено работна място в ЦАО с приоритет и внимание |

|  |
| --- |
| * Столове, маси и пособия за попълване на документи * Питейна вода * Безплатен интернет * ПОС терминал * Възможност за ползване на санитарен възел |

 *В ЦАО на Ваше*  *разположение са:*

# 

# Добра информираност, бърза и лесна комуникация

|  |  |
| --- | --- |
| *Нашите* *служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат* | * Любезно, с лично отношение, уважение и търпение * При спазване на конфиденциалност |
|  *Информация за услугите ни ще намерите* |  Вие може да се запознаете с предлаганите от нас административни услуги на интернет страницата ни на следния адрес: http://ivanovo.bg[,](http://kaspichan.org/) в секции:   * „Услуги“ * „Административно обслужване“    Вие може да заявите електронна административна услуга по следните начини:   * В интернет страницата на общината в секция „Услуги“ на адрес : http://ivanovo.bg * Чрез Единен портал за заявяванe, заплащане и получаване на електронни административни услуги, поддържан от Министерството на електронно управление на адрес:   [www.egov.bg](http://www.egov.bg/)   * Вие може да получите информация за предлаганите от нас услуги на място в ЦАО: на информационните табла и в папки по видове предоставяни услуги. * Вие може да получите информация за предлаганите от нас административни услуги в Административния регистър * Вие може да получите информация за предлаганите от нас услуги и на стационарен телефон: 08116/22-53 с тарифа съобразно тарифния план на абоната. |
|  С*ъдействие*  *на място в ЦАО ще получите от* |  Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които:   * ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването; * ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването. * ще Ви информират за статуса на Вашата преписка. |

**Предимства на обслужването**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| * *Разглеждаме*   *и отговаряме бързо на Ваши запитвания от*  *общ характер*     * *Бързо*   *обслужване* | * За устни запитвания на място или по телефона - на момента.    Ако е необходима допълнителна проверка - в рамките на 20 минути. |  |
| * В рамките на 20 минути: * ще приемем Вашите документи; * ще Ви предоставим готовите документи; * ако е необходимо, ще извършим и консултация с експерт по услугата. |
| * *Ще ви обслужим само на*  *едно гише*      * *Ще Ви*  *предоставим услугата веднага, когато*      * *Ще Ви уведомим*   *за готовия резултат от услугата* | * В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга: * да посещавате повече от едно гише; * да посещавате два пъти едно и също гише. |
| * Заявлението съдържа необходимите за разглеждането му данни, информация и документи и/или е въз основа на общо или служебно известни факти или законови презумпции. * естеството на услугата го позволява. |
| * Когато заявените от Вас документи са готови, включително предсрочно, ще Ви уведомим на посочени от Вас координати – телефон, електронна поща. |
| *Проверете статуса на Вашата услуга:* | * На място в ЦАО * На стационарен телефон: 08116/22-53 с тарифа съобразно тарифния план на абоната |
| **Моля, информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба:** | | |

# На място в ЦАО

|  |  |
| --- | --- |
|  *Стараем се да решим въпроса и да*  *отстраним проблема веднага – в рамките на престоя Ви в ЦАО* | * Обърнете се към служителите ни в ЦАО * Поискайте да Ви насочат и свържат с експерта   по казуса   * При необходимост, обърнете се към Секретаря на Община Иваново |

# Контакт с нас

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен*  *отговор* | | | * На адрес: с. Иваново, обл. Русе, ул. „Олимпийска“ № 75 * На електронна поща: obshtina@ivanovo.bg * Чрез сайта на общината на адрес: [https://](https://kaspichan.org/) ivanovo.bg * Чрез Системата за сигурно електронно връчване <https://edelivery.egov.bg/> * На сайта на общината на адрес: [https://](https://kaspichan.org/) ivanovo.bg е публикувана Анкетна карта. |
|  *Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате* | | | ЦАО: на стационарен телефон 08116/22-53 с тарифа съобразно тарифния план на абоната. |
|  *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* | | | * *Всеки 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 зам.-кмета на Община Иваново № РД-09-894/31.12.2024 г.*** | | | |
|  |