

 **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.*** |
|  |