



ОБЩИНА

ИВАНОВО

www.ivanovo.bg

## 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 ЦГРАОГ:*

*село Иваново, обл. Русе  
ул. "Олимпийска" № 75*

➤ *Паркиране*

➤ *Удобно работно време*

➤ *Указателни табели за лесно и бързо ориентиране относно*

- ✓ Автобусни спирки разположени на улица „Олимпийска“ и жп гара в непосредствена близост до сградата.
- ✓ Рампа за достъпност за хора с увреждания.

- ✓ Безплатен паркинг до ЦГРАОГ.

- ✓ От 08,15 часа до 16,45 часа без прекъсване в работни дни.

- ✓ Работно време
- ✓ Обособените работни места за заявяване и получаване на документи
- ✓ Гише Каса с ПОС терминал
- ✓ Информацията за услугите

➤ За клиенти със специфични потребности

- ✓ ЦГРАОГ 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 работно място в ЦГРАОГ с приоритет и внимание

➤ В ЦГРАОГ на Ваше разположение са

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

### **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>, 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 заявяване, 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 ЦГРАОГ: 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.

➤ Съдействие на място в ЦГРАОГ ще получите от

- ✓ Нашите служители в ЦГРАОГ 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

- ✓ За устни запитвания на място или по телефона - на момента.
- ✓ Ако е необходима допълнителна проверка - в рамките на 20 минути.

➤ Бързо обслужване

- ✓ 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

- ✓ В ЦГРАОГ няма да Ви се наложи за една услуга:
- да посещавате повече от едно гише;
- да посещавате два пъти едно и също гише.

➤ Ще Ви предоставим услугата веднага, когато

- 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.

➤ Ще Ви уведомим за готовия резултат от услугата

- ✓ 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 ЦГРАОГ
- 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 ЦГРАОГ

➤ Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага – в рамките на

- ✓ Обърнете се към служителите ни в ЦГРАОГ
- ✓ Поискайте да Ви насочат и свържат с експерта по казуса
- ✓ При необходимост, обърнете се към Секретаря на

### 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](mailto:obshtina@ivanovo.bg)
- ✓ Чрез сайта на общината на адрес: <https://ivanovo.bg>
- ✓ Чрез Системата за сигурно електронно връчване <https://edelivery.egov.bg/>
- ✓ На сайта на общината на адрес: <https://ivanovo.bg> е публикувана Анкетна карта.

➤ *Ще Ви изслушаме и уведоим каква реакция и в какъв срок да очаквате*

- ✓ ЦГРАОГ: 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 Кмета на Община Иваново № РД-09-493/15.11.2022 г.**