



# ИНСТИТУТ ПО ОТБРАНА „ПРОФЕСОР ЦВЕТАН ЛАЗАРОВ“ Харта на клиента



Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване

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

<b>Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)</b>	
✓ Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО: гр. София	Спирка „Болница Света Ана“ на бул. Цариградско шосе или спирка „Промислена зона жк Дружба 1“ на бул. „Професор Цветан Лазаров“
✓ Паркиране	Безплатни и платени паркинги в близост до ЦАО и места с режим „синя зона“
✓ Удобно работно време	от 9:00 до 17:30 часа, без прекъсване
✓ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	<ul style="list-style-type: none"><li>• работното време</li><li>• гишетата за заявяване и получаване на документи</li><li>• информация за услугите</li></ul>
✓ За клиенти със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none"><li>• осигурен е адаптиран достъп до ЦАО (платформа за инвалиди)</li><li>• нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО</li></ul>
✓ В ЦАО на Ваше разположение са:	<ul style="list-style-type: none"><li>• столове, маси и пособия за попълване на документи</li><li>• питейна вода и възможност за ползване на тоалетна</li></ul>
<b>Добра информираност, бърза и лесна комуникация</b>	
✓ Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	<ul style="list-style-type: none"><li>• любезно, с лично отношение, уважение и търпение</li><li>• при спазване на конфиденциалност</li></ul>
✓ Информация за услугите ни ще намерите:	<ul style="list-style-type: none"><li>• на интернет страницата ни <a href="https://www.di.mod.bg">https://www.di.mod.bg</a> в секция „Контакти“, където можете да заявите Вашата услуга и електронно</li><li>• на място в ЦАО:<ul style="list-style-type: none"><li>✓ на телефон: (+3592) 92 21 807 или (+3592) 92 21 806</li><li>✓ на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите: информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя</li></ul></li></ul>
✓ Съдействие на място в ЦАО ще получите от	Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването</li><li>✓ ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването</li><li>✓ ще Ви предоставят информация за хода на административното обслужване</li></ul>
✓ В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница	<ul style="list-style-type: none"><li>• На интернет страницата <a href="https://www.di.mod.bg">https://www.di.mod.bg</a> ще намерите електронни брошури и формуляри разясняващи най-често задаваните от Вас въпроси</li><li>• можете да зададете въпрос - ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора</li></ul>

✓ <b>Активен Facebook профил</b>	На страницата ни във Facebook ще откриете интересна информация за нашите активности: Bulgarian Defence Institute
<b>➤ Предимства на обслужването</b>	
✓ <b>Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</b>	• за устни запитвания на място или по телефона (+3592) 92 21 807 или (+3592) 92 21 806 за писмени запитвания – до 3 работни дни или срок, определен в Закон
✓ <b>Бързо обслужване</b>	В рамките на 20 минути: ✓ ще приемем Вашите документи ✓ ще Ви предоставим готовите документи
✓ <b>Ще ви обслужим само на едно гише</b>	В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга: ✓ да посещавате повече от едно гише ✓ да посещавате два пъти едно и също гише

Моля информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба:

## ➤ На място в ЦАО

- ✓ **Стараям 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 да Ви свържат с експерта по казуса
- при необходимост се обърнете към директора на дирекция „Административно и финансово осигуряване“

## ➤ Пишете ни

- ✓ **Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор**
- Може да ги подадете на
  - адрес: гр. София п.к. 1592, бул. „Професор Цветан Лазаров“ № 2
  - [director@di.mod.bg](mailto:director@di.mod.bg)

## ➤ Обадете ни се

- ✓ **Ще Ви изслушаме и уведоим каква реакция и в какъв срок да очаквате**
- За връзка с:
  - ЦАО: (+3592) 92 21 806
  - директора на дирекция «Административно и финансово осигуряване» (+3592) 92 21 810

## ➤ Информация за Вашата удовлетвореност

- ✓ **Всяка година до 1 април в секция „Административно обслужване“ ще намерите публикуван**
- Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с:
  - ✓ получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка
  - ✓ резултатите от измерването на удовлетвореността Ви
  - ✓ предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване

Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!