



МИНИСТЕРСТВО НА ОТБРАНАТА

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:

Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)	
✓ Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО: гр. София, ул. „Дякон Игнатий” № 3 (входът на ЦАО е от страната на ул. „Аксаков“)	• метростанция „Сердика” по Линия 1 и Линия 2 на метрото • метростанция „Патриарх Евтимий” по Линия 3 на метрото • спирка „пл. Гарибалди” на трамвай № 10, № 12 и № 18 • спирка „Младежки театър” на трамваи № 20 и № 22 • спирка „Сатиричен театър” и „пл. Александър Невски” на тролейбус № 9
✓ Паркиране	• платено паркиране в „Синя зона” непосредствено до ЦАО.
✓ Удобно работно време	• от 9:00 до 17:30 часа, без прекъсване
✓ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	• работното време • едно гише за заявяване и получаване на документи и информация за услугите
✓ За клиенти със специфични потребности:	• ЦАО е на партерния етаж на сградата на Министерство на отбраната • нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО
✓ В ЦАО на Ваше разположение са:	• столове, маси и пособия за попълване на документи • питейна вода и възможност за ползване на тоалетна • безплатен интернет
Добра информираност, бърза и лесна комуникация	
✓ Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	• любезно и търпеливо, с лично отношение и уважение • при спазване на конфиденциалност
✓ Информация за услугите ни ще намерите:	• на интернет страницата ни (www.mod.bg) в секция „Административно обслужване • на таблото в ЦАО • на телефон 02/9220152 • на място в ЦАО ще намерите лесни и опростени образци за заявяване на услугите • в Административния регистър • в Единен портал за достъп до електронни административни услуги
✓ Съдействие на място в ЦАО	• Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти: ✓ ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването

	✓ ще Ви окажат помощ при попълване на образците за услуги ✓ ще Ви предоставят информация за хода на административното обслужване ✓ ще Ви предоставят информация при възникване на проблем, свързан с административното обслужване, за причините за възникване на проблема и за очаквания краен срок за предоставяне на услугата
✓ На интернет страницата на Министерство на отбраната www.mod.bg	• в секция „Административно обслужване“ ще намерите информация за административното обслужване, включително Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Министерство на отбраната
✓ По телефона	• на номер 02/9220152 нашите служители ✓ ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването ✓ ще Ви предоставят информация за хода на административното обслужване

Предимства на обслужването

✓ Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер	• за устни запитвания на място в ЦАО или по телефона на номер 02/9220152 – на момента • ако е необходима допълнителна проверка – в рамките на 15 минути • за писмени запитвания – до 5 работни дни
✓ Бързо обслужване	• в рамките на 20 минути: ✓ ще приемем Вашите документи ✓ ще Ви предоставим готовите документи
✓ Ще ви обслужим само на едно гише	• 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

✓ 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 да Ви свържат с експерта по казуса • при необходимост се обърнете към директора на дирекция „Административно и информационно обслужване“
---	---

Пишете ни

✓ Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор	може да ги подадете: • на място в ЦАО • на адрес: гр. София 1000, ул. “Дякон Игнатий” № 3 • cao@mod.bg
--	---

Обадете ни се

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

За връзка с:

- ЦАО: 02/9220152
- директора на дирекция “Административно и информационно обслужване” (02/9220202)



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

✓ в случай на необходимост предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване

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