



ХАРТА НА КЛИЕНТА

ЗА ИНФОРМАЦИОНЕН ЦЕНТЪР НА МИНИСТЕРСТВОТО НА ОТБРАНАТА

Информационният център на Министерството на отбраната е юридическо лице по чл. 60 от Закона за администрацията към министъра на отбраната със седалище гр. София, п.к. 1080, ул. „Г. С. Раковски“ № 106. Центърът е второстепенен разпоредител с бюджет на пряко подчинение на министъра на отбраната и осъществява информационната политика на Министерството на отбраната чрез възможностите на военните печатни, аудио-визуални и електронни средства за масова комуникация.

ЗА ХАРТАТА НА КЛИЕНТА

Водени от желание за предоставяне на възможно най-доброто административно обслужване на всеки, който се нуждае от нашите услуги, създадохме настоящата „Харта на клиента“.

С тази Харта бихме искали да Ви запознаем с принципите и стандартите за предоставяне на административни услуги от Информационен център на Министерството на отбраната наричан по-нататък ИЦМИ или Центъра и да Ви информираме за нивото на обслужване, на което може да разчитате от страна на нашите служители; какво очакваме от Вас и какво следва да предприемете, ако стандартите не се изпълняват и не сте удовлетворени от нивото на обслужване; както и да очертаем основните правила, по които бихме желали да работим заедно.

Хартата не е нормативен акт и въз основа на нея не може да се търси юридическа отговорност, но тя ангажира морално всички служители на Центъра да я спазват и да изпълняват ангажиментите си по нея, с цел удовлетворяване необходимостта от предоставяне на качествени административни услуги, и за да бъде диалогът позитивен и сътрудничеството ползотворно.

Основната цел на Хартата е да съдейства за подобряване на административното обслужване, предоставяно от Центъра. За осъществяване на посочената цел ние имаме нужда от Вашето съдействие и бихме оценили високо всяко изказано от Вас мнение, критика или препоръка.

Хартата се актуализира периодично, за да бъде в съответствие с настъпилите изменения в нормативната уредба, дейността на Центъра и за да отговаря на очакванията, и променящите се потребности на потребителите.

ЦЕЛИ И ПРИНЦИПИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ЦЕНТЪРА

Дейността на Центъра се осъществява при спазване принципите на законност, йерархичност при прилагане на нормативните актове, добросъвестност, справедливост, колегиалност, търсене на обективната истина, служебното начало, самостоятелност и безпристрастност, публичност, бързина и процесуална икономия, последователност и предвидимост, равенство на страните.

При осъществяването на административното обслужване в Центъра, с оглед изграждане на партньорство между нашата администрация и обществото, сме си поставили следните цели и спазваме следните принципи:

- Работа в полза на обществения интерес и отделния потребител, посредством предоставяне на качествени и навременни административни услуги, в нормативно установените срокове;
- Улеснение на гражданите и юридическите лица при получаване на информация относно видовете административни услуги и сроковете за изпълнение;
- Повишаване на качеството и ефективността на работата по административното обслужване в Центъра, с възможност всеки потребител да получава лесен достъп до информация, свързана с движението на съответната преписка - жалба, сигнал или заявление;
- Обслужване на всички потребители без дискриминация, произтичаща от раса, религия или вяра, етническа принадлежност, произход, гражданство, социален статус, възраст, образование, убеждения, политическа принадлежност или всякакви други признаци;
- Служебно събиране на доказателства, за постигане на максимален резултат и качество на обслужването, при минимален разход на финансови и човешки ресурси;
- Постигане на отзивчивост, адекватност и съпричастност към проблемите на гражданите, институциите и бизнеса, с осигуряване на възможност за комуникация с вежливи и добре информирани служители по време на процеса на административното обслужване;

- Предоставяне на административни услуги по различни канали с получаване на ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация за решаване проблема на всеки потребител;
- Осигуряване конфиденциалност на информацията, получена от служителите при или по повод извършване на административни услуги;
- Осигуряване на надеждна обратна връзка;
- Приемане на конструктивна критика и предприемане на коригиращи мерки.

АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Общи административни услуги:

- Извършване на консултации, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административно правен режим, които се дават по силата на нормативен акт, или които са свързани с издаването на административен акт, или с извършване на друга административна услуга;
- Консултации, свързани с издаването от нас административни актове и извършваната от нас дейност;
- Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП-2);
- Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП-3);
- Предоставяне на достъп до обществена информация;
- Предоставяне на зала за провеждане на конференции, по утвърден с вътрешни правила ред;
- Предоставяне на аудио-визуални продукции, по утвърден с вътрешни правила ред;

По електронен път през Електронния портал за достъп до електронни административни услуги - <https://armymedia.bg/>, можете да:

- Подадете сигнал по смисъла на чл. 119 от АПК;
- Определите нивото на въздействие;
- Получите достъп до Публични регистри, поддържани от Центъра.

Освен изброените електронни услуги, на интернет страницата на Центъра ще намерите:

- Актуални нормативни актове, регламентиращи дейността на Центъра;
- Информация по основните направления на дейност на Центъра;

- Описание на процедурите за получаване на достъп до обществена информация;
- Формуляри и образци за попълване и подаване на документи;
- Информационни материали и брошури;
- Информация за Центъра и данни за контакт (адрес, телефон, факс и e-mail) с администрацията на Центъра.

СТАНДАРТИ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Центърът упражнява своята дейност като осигурява на всички свои клиенти компетентно, законосъобразно, справедливо, безпристрастно, прозрачно и достъпно обслужване.

Административното обслужване в Центъра се изпълнява от отдел „АОЧРФСДМ“ разположен в административната сграда на Центъра - ул. „Г.С.Раковски“ № 106.

Работното време на отдела е от 9:00 до 17:30 часа, без прекъсване, като в случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на отдела продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

Във фронт офиса, Вие можете да подадете Вашите искания/заявления и писма до Центъра, като от същото място можете да получите и отговорите на тях, освен ако не сте посочили адрес за получаване на отговора.

Административното обслужване в Центъра се осъществява при спазване на следните стандарти за качество на административното обслужване:

- при изпълнение на служебните си задължения всеки служител в Центъра носи отличителен знак с данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към което принадлежи;
- времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на фронт офиса е не повече от 20 минути;
- служителите от Центъра се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;
- за отговор на телефонни обаждания на специално определени телефони за запитвания - 5 минути, освен ако отговорът не изисква допълнително проучване;
- срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по официалната електронна поща: isto.mod@gmail.com, е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган до 14 дни;
- срокът за предоставяне на консултация е до 14 дни от датата на нейното писмено заявяване;

- срокът за отговор на Заявление по Закона за достъп до обществена информация е до 14 дни;
- срокът за издаване на решение по постъпила жалба на граждани е 30 дни от датата на постъпване на жалбата (чл. 39, ал. 2 от ПДКЗЛДНА);
- Ако поставените от Вас въпроси не се отнасят до нашата дейност, в 7-дневен срок ще Ви уведомим и ще ги препратим до съответната администрация по компетентност.

Готови сме да общуваме с Вас чрез различни канали за достъп – по телефон, факс, по пощата, електронната поща и чрез лични срещи, но Ви следва да посочите по какъв начин желаете да се осъществи обратната връзка.

Центърът се стреми да повиши общественото доверие в професионализма и морала на служителите и да издигне престижа на своята администрация, като гарантира за спазването на етичните норми и поведение на служителите, в съответствие с разпоредбите на Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация.

НАШИТЕ ОТГОВОРНОСТИ КЪМ ВАС

При предоставянето на административни услуги, ние, служителите от Центъра:

- Ще бъдем честни и отзивчиви с Вас, като ще се стремим да вникнем в проблема Ви и да Ви предложим оптималното решение;
- Ще се отнасяме с необходимото уважение и търпение към Вас, като зачитаме личното Ви достойнство;
- Ще отговаряме на въпросите Ви професионално, точно и ясно в кръга на своята компетентност, като предоставяме навременна, разбираема, пълна и точна информация, от която се нуждаете, както и информация относно Вашите права, задължения и последици при неизпълнението им;
- Ще предприемаме всички необходими действия за качествено Ви обслужване, като при възникване на проблем ще Ви уведомяваме своевременно за причините, както и за очаквания краен срок, в който може да получите информацията, услугата;
- Ще спазваме стриктно предварително обявеното приемно време;
- Ще се стремим да създаваме приятна и делова обстановка при обслужването Ви;
- Ще Ви предоставяме услугите в нормативно определените срокове, а при възможност и предсрочно;
- Ще обработваме личните Ви данни законосъобразно и ще гарантираме конфиденциалността на предоставената от Вас информация;

- Ще спазваме принципа за равнопоставеност на потребителите;
- Ще подобряваме периодично достъпа до административни услуги, като подробно Ви информираме за това, откъде и как можете да получавате съответните административни услуги;
- Ще се стремим да разширяваме и улесняваме начините за достъп и предоставянето на информация и услуги, като разширяваме каналите за комуникация и осигуряваме възможността за избор при получаването им.

ВАШИТЕ ОТГОВОРНОСТИ КЪМ НАС

В замяна, очакваме от Вас:

- Да се отнасяте с уважение към нас и да не проявявате агресивно поведение към нашите служители чрез отправяне на обиди, заплахи или каквито и да било действия на физическа саморазправа, тъй като ще Ви помолим да напуснете местата ни за прием;
- Да бъдете внимателни, любезни и търпеливи към нашите служители и останалите клиенти и посетители на Центъра;
- Да спазвате предварително обявеното приемно време на административните звена, които предоставят услуги;
- Да ни предоставяте пълна и точна информация, която ни е необходима за изпълнение на поисканата от вас услуга, както и да ни уведомявате своевременно за настъпилите промени, тъй като може да се наложи предоставяне от Ваша страна на допълнителна информация;
- Да бъдете точни при предварително уговорените срещи, както и да спазвате установените срокове;
- Да се въздържате от търсене на преференциално отношение;
- Да се отнасяте позитивно и с доверие към възможностите, които ви дават предоставените услуги или информация;
- Да посочвате точни координати за обратна връзка с Вас (точен адрес, телефон, e-mail адрес);
- Да отправяте Вашите предложения, сигнали и възражения по законоустановения за това ред.

ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ И КОНСУЛТАЦИИ

Поемаме ангажимент периодично да актуализираме информацията във връзка с нашите дейности и предоставяни услуги на официалната интернет страница на Центъра: <https://armymedia.bg/>.

Ще се стремим да Ви предоставяме информация и съвети, които да Ви помогнат да си изградите достатъчно точна представа за административните услуги, които бихте могли да получите в Центъра, както и за текущия етап на изпълнение на заявените от вас услуги, които са регистрирани в деловодството или са подадени по електронен път.

Вие можете да получите информация относно: видовете административни услуги; нормативните документи, въз основа на които се извършват; необходимите документи за стартиране на желаната от Вас услуга; наименованието на административното звено, в което ще бъде извършена услугата, или институцията към която следва да се обърнете по поставения въпрос.

ЗА ДА СЕ СВЪРЖЕТЕ С НАС

Информация по телефона

В работното време на администрацията на Центъра - от понеделник до петък, без прекъсване от 09:00 ч. до 17:30 ч., на телефони 02 9531207, се свързвате със служители на деловодството на Центъра и да получите информация и контакти на Центъра, които могат да Ви дадат исканата информация или да Ви насочат към служители на Центъра, компетентни по интересуващите Ви въпроси.

Ще се стремим да отговорим на Вашите телефонни обаждания до минута.

Подробна информация за дейността на отделните административни звена на Центъра можете да намерите на интернет страницата ни - <https://armymedia.bg/>.

Посещения в администрацията на Центъра:

Когато посещавате Центъра на адрес: гр. София, ул. „Г.С.Раковски“ № 106:

- Ако желаете среща – това може да стане в деловодството или обособеното място за обслужване на граждани в съответствие с установения режим на достъп до сградата;
- Ако имате уговорена среща, винаги ще се опитваме да Ви приемем навреме.
- Ако нямате уговорена среща, ще се опитаме да ви приемем до 15 минути;
- Ако е необходимо да ни посетите отново, ще се постареем това да стане във възможно най-кратък срок.

Когато ни пишете

Когато се свързвате с нас по пощата, факс или електронна поща:

- Адресирайте писмата си на адрес: гр. София, ул. „Г.С.Раковски“ № 106 или e-mail: icmo.mod@gmail.com;
- Посочете актуален адрес, телефон, факс и/или e-mail;
- По телефона можете да получите информация, дали сме получили Вашето запитване, с какъв номер и на коя дата е регистрирано при нас;
- Ще се постараям да Ви дадем пълен отговор на поставените от Вас въпроси, в нормативно установените срокове;
- Ако не можем да дадем пълен отговор на искането Ви в законоустановения срок, ще Ви съобщим причините за това, ще Ви уведоим дали следва да направите нещо, както и след колко време ще получите пълен отговор или решение на проблема.

Когато Ви пишем

Когато се свързваме с Вас:

- Ще адресираме писмата на адреса, който сте ни посочили, а при изразено желание от Ваша страна, и на посочения e-mail ;
- Ще се стараем да бъдем точни и изчерпателни в отговорите си - да са написани на ясен и разбираем език; да Ви уведомяват ясно, ако има още нещо, което трябва да направите (Ние изискваме единствено документите, относими към Вашата услуга и ще си осигурим информацията от друга администрация по служебен път), както и да Ви дадат необходимата информация за контакт и обратна връзка;
- Ще Ви уведомяваме, когато сме пренасочили към съответните компетентни органи Вашите предложения, сигнали, жалби или молби.

В СЛУЧАЙ, ЧЕ НЕ СТЕ ДОВОЛНИ

Когато смятате, че има проблеми при административното обслужване в Центъра или не сте доволни:

- От изпълнението на стандартите за обслужване;
- От отношението на конкретен наш служител, който предоставя невярна информация или се отнася с Вас непрофесионално;

- Имате сигнали за корупция, или
- От който и да е аспект на нашата работа.

Моля, да ни сигнализирате!

като подадете писмена жалба, сигнал, оплакване или възражение до директора на Центъра, за да можем да отстраним евентуалните нередности и пропуски в нашата работа. Това можете да направите писмено във фронт офиса на КЗЛД, по пощата или на официалната електронна поща на Центъра.

Всички останали възражения или обжалвания във връзка с предоставяните от нас услуги, следва да направите по реда и в рамките на предвидените нормативни разпоредби.

Ние се ангажираме да отговорим на всеки подаден от Вас сигнал или оплакване, по повод лошо администриране.

Вашите предложения, сигнали, жалби и възражения можете да подавате лично или чрез писмено упълномощен представител в Центъра, по следните начини:

1. лично в деловодството на Центъра на адрес: гр. София - 1000, ул. „Г.С.Раковски“ № 106
2. писмено по пощата на адрес: гр. София - 1000, ул. „Г.С.Раковски“ № 106;
3. писмено по електронната поща на Центъра: icmo.mod@gmail.com;
4. сигнали за корупция и противодействие на корупцията, мнения, препоръки, оплаквания и попълнени анкетни карти и оплаквания се подават в пощенската кутия за „Мнения, препоръки, сигнали за корупция и оплаквания“, поставена до информационното табло в административната сграда на Центъра.

Подадените предложения, сигнали, жалби и оплаквания трябва да съдържат следните реквизити:

1. трите имена на подателя или на упълномощения представител;
2. адрес за обратна връзка и пощенски код, както и други координати за връзка (телефон, факс, адрес на електронна поща);
3. подпис на подателя или на упълномощения представител.

Подадените сигнали, мнения, препоръки, оплаквания и анкетни карти се обобщават периодично и се докладват на директора на Центъра с конкретни препоръки за подобряване на административното обслужване в Центъра.

ВАЖНО Е ДА ЗНАЕТЕ!

Анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат. За анонимни предложения и сигнали се считат тези, които не съдържат достатъчно данни за обратна връзка с подателя – име и адрес за обратна връзка.

В случай, че Вашите интереси попадат извън компетентността на Центъра, ще препратим Вашия сигнал, оплакване или предложение, до съответния компетентен орган, за което ще Ви уведомим своевременно.

Центърът си запазва правото да не дава отговор на въпроси, сигнали, жалби и оплаквания, които съдържат нецензурни изрази и немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на Центъра и други български институции.

Приемане на писмена кореспонденция (деловодство):

приемно време – всеки работен ден от 9,00 ч. до 17,30 ч. без прекъсване.

телефон за контакт и справки: 02 953 12 07

адрес: гр. София - 1000, ул. „Г.С.Раковски“ № 106

Допълнителна информация за Хартата

Тази Харта е утвърдена със Заповед на директора на Центъра № РД-*02.30/30.03.2014* на основание чл. 21, ал. 1 от Наредбата за общите правила за организацията на административното обслужване и е публикувана на интернет страницата на Центъра: <https://armymedia.bg/>

Тя ще се преразглежда и актуализира периодично, съобразно настъпили изменения и допълнения в дейността на Центъра и в отговор на изискванията на клиентите ни.

Хартата на клиента можете да намерите на хартиен носител в деловодството и мястото, обособено за обслужване на граждани в сградата на Центъра.