



ИНСТИТУТ ПО ОТБРАНА “ПРОФЕСОР ЦВЕТАН ЛАЗАРОВ”

ХАРТА НА КЛИЕНТА

ЦЕЛ НА ХАРТАТА

Хартата на клиента е създадена, за да гарантира качеството на предоставяните от Института по отбрана “Професор Цветан Лазаров” административни услуги.

С настоящата *Харта* на клиента Ви информираме за административните услуги, които осигуряваме и за стандартите на обслужване, за нивото на работа с граждани, което може да очаквате от нас и за очакваното от Вас отношение спрямо служителите на Института по отбрана “Професор Цветан Лазаров”.

Вие имате право на бързи и качествени услуги, осъществявани прозрачно, ефективно и отзивчиво.

Административното обслужване цели:

- ✓ бързина и ефективност;
- ✓ получаване на лесен достъп до информация;
- ✓ добра осведоменост и отзивчивост на служителите;
- ✓ приятна и делова атмосфера в института;
- ✓ постигане на максимален резултат и качество на обслужването при минимален разход на финансови и човешки ресурси.

ПРИНЦИПИ

- ✓ Навременно получаване на актуална информация за предоставяните от Института по отбрана “Професор Цветан Лазаров” услуги.
- ✓ Уважително отношение към личното време на гражданите и мотивация за навременно съдействие от страна на служителите в Института по отбрана “Професор Цветан Лазаров”.
- ✓ Яснота и откритост при предоставянето на административните услуги.
- ✓ Професионално и компетентно обслужване от любезни и добре информирани служители.
- ✓ Демонстриране на интерес спрямо Вашето мнение и оценка на предоставяните от нас административни услуги.

КОИ СМЕ НИЕ

Институт по отбрана “Професор Цветан Лазаров” е научноизследователско, опитно-конструкторско и експертно-техническо звено към министъра на отбраната със седалище в гр. София, бул. “Професор Цветан Лазаров” № 2. Той е организиран в дирекции, които подпомагат директора на института при осъществяването на правомощията му в областта на:

- военната стандартизация, сертификацията на системи за управление и продукти с военно предназначение, осигуряването на Държавна гаранция по качеството и при осигуряването на авиационната безопасност и летателната годност на военни въздухоплавателни средства;
- научноизследователската, научно-приложната, опитно-конструкторската дейност с военно предназначение и военно-икономически анализи;
- изпитванията и контролните измервания на въоръжение, техника и имущества;
- административното обслужване на физическите и юридическите лица.

Комисия, назначена от директора проучва предложенията, сигналите, жалбите и молбите, подадени от физически или юридически лица до директора на Институт по отбрана “Професор Цветан Лазаров” и изготвя отговори по тях.

Приемното време на директора на Институт по отбрана “Професор Цветан Лазаров” е всяка втора сряда от месеца от 15⁰⁰ часа до 16³⁰ часа.

Организацията и дейността на Институт по отбрана “Професор Цветан Лазаров” са определени в Устройствения му правилник, публикуван на интернет страницата на института.

ОТГОВОРНОСТИ

ОТГОВОРНОСТИТЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ НА ИНСТИТУТ ПО ОТБРАНА “ПРОФЕСОР ЦВЕТАН ЛАЗАРОВ” КЪМ ВАС

- ✓ Да се отнасят с внимание и уважение към Вас, да зачитат личното Ви достойнство;
- ✓ Да бъдат лоялни и отговорни;
- ✓ Да работят професионално;
- ✓ Да предприемат всички необходими действия за качествено и точно предоставяне на услугите;
- ✓ Да се стремят към създаване на благоприятна обстановка при обслужването на потребителите на административни услуги;
- ✓ При възникване на проблем да Ви уведомят своевременно за причините, довели до това и за очаквания краен срок, в който ще можете да получите услугата;

- ✓ Да спазват конфиденциалност относно всички запитвания и жалби на всеки един потребител на административни услуги, предоставяни от института;
- ✓ Да спазват принципа за равнопоставеност на клиентите на административни услуги;
- ✓ Да предоставят в срок исканата от Вас информация, независимо от начина по който тя е заявена (поща, телефон, електронна поща, интернет платформа или др.).

ОТГОВОРНОСТИТЕ НА КЛИЕНТИТЕ КЪМ СЛУЖИТЕЛИТЕ НА ИНСТИТУТ ПО ОТБРАНА “ПРОФЕСОР ЦВЕТАН ЛАЗАРОВ”

- ✓ Да се отнасяте към служителите с уважение;
- ✓ Да бъдете точни на уговорените срещи;
- ✓ Да предоставяте своевременно пълна и точна информация, когато Ви е поискана такава;
- ✓ Да предоставяте допълнителна информация, когато Ви е поискана такава;
- ✓ При промяна на обстоятелства, касаещи Вас или друго лице да уведомявате своевременно за това.

ОБЩИ ОТГОВОРНОСТИ

За да има приятна атмосфера, са необходими взаимно уважение, внимание и търпение.

УСЛУГИ, КОИТО ПРЕДОСТАВЯ ИНСТИТУТ ПО ОТБРАНА „ПРОФЕСОР ЦВЕТАН ЛАЗАРОВ” С КОДОВЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНИЯ РЕГИСТЪР

- 1 Процедура “Сертификация на Системи за управление на качеството” – код 2250.
2. Процедура “Сертификация на военна и специална продукция” – код 2375.

ИНФОРМАЦИЯ ИНСТИТУТ ПО ОТБРАНА “ПРОФЕСОР ЦВЕТАН ЛАЗАРОВ” ПРЕДОСТАВЯ СЛЕДНИТЕ ВЪЗМОЖНОСТИ ЗА ВРЪЗКА

- ✓ **Пощенски адрес:** гр. София, 1592, бул. “Професор Цветан Лазаров” № 2;

✓ **Интернет страница** на Института по отбрана „Професор Цветан Лазаров” www.mod.bg/bg/EXT/InstitutOtbrana/, Дирекция “Военна стандартизация, качество и сертификация”.

✓ **По телефона:**

чрез телефон 02/92-21-880 ще получите информация за Вашите писма, регистрирани в Института по отбрана “Професор Цветан Лазаров”.

КОГАТО ПИШЕТЕ ДО ИНСТИТУТ ПО ОТБРАНА “ПРОФЕСОР ЦВЕТАН ЛАЗАРОВ”

✓ Предоставяме заявените административни услуги в нормативно определените срокове, при възможност и на по-ранна дата;

✓ При подаден сигнал за некоректно администриране ще бъде назначена проверка, за резултатите от която ще бъдете информирани.

КОГАТО ИНСТИТУТ ПО ОТБРАНА “ПРОФЕСОР ЦВЕТАН ЛАЗАРОВ” ВИ ОТГОВАРЯ

✓ Получавате исканата информация на достъпен език, без неразбираеми термини и незапомнящи се словосъчетания;

✓ Когато Вашите писма не са в нашата компетентност ние ги препращаме до подходящото ведомство, за което ще бъдете уведомени в 7 (седем) дневен срок;

✓ Предоставяме винаги необходимите данни за обратна връзка с нас: пощенски адрес, телефони за справки, електронен адрес.

СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТ ИНСТИТУТА ПО ОТБРАНА

✓ Отговарят на запитвания от общ характер и насочват Вашите въпроси до компетентната административна структура;

✓ Помагат Ви при попълване на формулярите и ще проверят пълнотата на необходимата документация;

✓ Регистрират Вашите заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения;

✓ В случай на нужда, Ви организират среща с личен консултант в рамките на 15 минути;

✓ Информират Ви за законовия ред за обжалване, ако отговорът на Вашата жалба не ви удовлетворява;

✓ Приемат писмени заявления и регистрират устни запитвания, свързани с предоставянето на обществена информация по реда, определен от Закона за достъп до обществена информация;

✓ Ако поставеният въпрос не е от компетенцията на нашето ведомство ще получите информация за институцията, която следва да отговори.

Хартата не е юридически документ, но по своята същност регламентира възможните отношения между институцията и гражданите.

Основната цел на *Хартата* е да спомогне за улесняване на достъпа до висококачествени административни услуги. Нашето желание е да удовлетворим изискванията на гражданите в пълен обем.

Хартата на клиента е публикувана на електронната ни страница – www.mod.bg/bg/EXT/InstitutOtbrana/.

Хартата е обявена със заповед на директора на Институт по отбрана “Професор Цветан Лазаров”.