

Заповед № *РД-09-540 / 08.09.2017г.*
УТВЪРДИЛ,
КРАСЕН КРАЛЕВ
Министър на младежта и спорта



ХАРТА НА КЛИЕНТА

Предлагаме на Вашето внимание настоящата Харта на клиента, която е адресирана към Вас - потребителите.

С хартата ние искаме да Ви информираме за услугите, които предлагаме и да очертаем основните правила, по които бихме желали да работим заедно.

Основната цел на хартата е да съдейства за подобряване на административното обслужване чрез залагане на съвременни и по-високи стандарти в административното обслужване. За осъществяване на посочената цел ние имаме нужда от вашето съдействие и бихме оценили високо всяко изказано от Вас мнение, критика или препоръка.

Хартата ще бъде своевременно изменяна и допълвана, за да отговаря на променящите се потребности на клиентите.

Хартата не е нормативен акт, но е документ, с който служителите на Държавната агенция за младежта и спорта се задължават да изпълнят поетите ангажменти към клиентите, за да бъде диалогът позитивен и сътрудничеството ползотворно.

Кои сме ние и какво вършим

Министърът на младежта и спорта, е централен едноличен орган на изпълнителната власт, който разработва, организира, координира и контролира осъществяването на държавната политика в областта на младежта и спорта.

Министерството на младежта и спорта е юридическо лице на бюджетна издръжка със седалище София и с адрес на управление: бул. Васил Левски 75.

Министерството на младежта и спорта е администрация, която подпомага министъра на младежта и спорта при осъществяване на правомощията му, осигурява технически неговата дейност и административното обслужване на гражданите и юридическите лица.

МИСИЯ:

Ние се стремим да предоставяме услуги с високо качество, най-близко до Вас, за да отговорим на Вашите нужди.

ВИЗИЯ:

Повишаване на качеството в процеса на административно обслужване на потребителите и постигане на по-голяма обществена удовлетвореност.

Нашата дейност е насочена към потребителите на услуги от Министерството на младежта и спорта.

Ние предоставяме следните административни услуги за гражданите и юридическите лица:

Общите за администрацията в Република България:

1. Предоставяне на консултации във връзка с издаването на индивидуални административни актове, както и с извършването на други административни услуги.
2. Предоставяне на достъп до обществена информация;
3. Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2), въз основа на ведомостите на ММС и на ликвидирани ведомства, съхранявани в архива на ММС.
4. Издаване на удостоверение за трудов и/или служебен стаж (УП3) на осигурявани лица, въз основа на ведомостите на ММС и на ликвидирани ведомства, съхранявани в архива на ММС;
5. Уточняване на разлики между издаденото удостоверение за осигурителен доход (УП 2) и данни за осигуреното лице от информационната система на НОИ.

Специфични, предоставяни само от администрацията на Министерството на младежта и спорта:

1. Подновяване на лицензи за извършване на спортна дейност на български спортни федерации по реда на Закона за физическото възпитание и спорта и Наредба от 03.07.2013 г. за реда за лицензиране на спортни организации в Република България;
2. Регистрация на лицензираните спортни организации и вписване на спортни клубове в националния регистър на лицензираните спортни организации и на членуващите в тях спортни клубове;
3. Издаване на разрешения за провеждане на територията на Република България на регионални, европейски и световни първенства по отделните видове спорт, в съответствие с изискванията на международните спортни организации, след съгласуване с други държавни и общински органи, съгласно Закона за физическото възпитание и спорта;
4. Подновяване на лицензи за извършване на спортна дейност на национални спортни организации по реда на Закона за физическото възпитание и спорта и Наредба от 03.07.2013 г. за реда за лицензиране на спортни организации в Република България;
5. Издаване на лицензи за извършване на спортна дейност на българските спортни федерации по реда на Закона за физическото възпитание и спорта и Наредба от 03.07.2013 г. за реда за лицензиране на спортни организации в Република България;
6. Издаване на лицензи за извършване на спортна дейност на национални спортни организации по реда на Закона за физическото възпитание и спорта и Наредба от 03.07.2013 г. за реда за лицензиране на спортни организации в Република България;
7. Издаване на разрешения за използване на спортни обекти за провеждане на спортни прояви, по реда на Наредбата за сигурността на спортните обекти и мерките срещу

насилията и лошото поведение на зрители преди, по време и след провеждане на спортни прояви, организирани на стадиони и в спортни зали.

Специфични, предоставяни само от администрацията на Антидопинговия център:

1. Издаване на сертификати на лицата, които имат право да участват в състава на антидопинговите екипи;
2. Издаване на разрешения за терапевтична употреба на субстанции и методи, включени в Списъка на забранените субстанции и методи на Световната антидопингова агенция.

Основните цели, които си поставяме, са:

- да постигнем високо качество на предоставяните услуги, като Ви предоставим информация на интернет страницата на ММС за задължителния набор от документи, необходими за изпълнението на всяка административна услуга;
- да улесним достъпа Ви до предлаганите от нашето министерство административни услуги, като подробно Ви информираме за Вашите права, за това откъде и как може да получите необходимите заявления по образец, както и за сроковете за извършване на съответните административни услуги;
- да Ви насърчим да изказвате своето мнение и препоръки .

В нашата дейност ние се ангажираме:

- да осигурим равнопоставеност на всички потребители чрез предоставяне на еднакъв достъп до услугите, независимо от социално положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност, религиозни убеждения;
- да осигурим висок професионализъм в нашата работа;
- да предоставяме ясна, разбираема, пълна и точна информация за решаване на проблема на всеки потребител;
- да спазваме сроковете за извършване на всяка административна услуга;
- да осигурим прозрачност на административното обслужване;
- да осигурим разнообразни и достъпни начини за подаване на предложения, оплаквания и похвали;
- да проявяваме наблюдателност, гъвкавост и адаптивност в различни ситуации;
- да избягваме конфликтни ситуации, а при възникването им да ги преодоляваме ефективно ;
- да противодействаме на корупционни прояви и други неправомерни действия.

Ние се ангажираме да се придържаме към следните СТАНДАРТИ за административно обслужване:

1. По-лесен достъп до нашите услуги – Администрацията на Министерството на младежта и спорта започва работа в 9.00 часа и приключва работния си ден в 17.30 часа. За Ваше улеснение сме създали организация на непрекъснат работен процес на “Деловодството” на министерството, партерен етаж, в административната сграда на Министерството на младежта и спорта, находяща се в гр. София, бул. “Васил Левски” №75.

На интернет страницата на Министерството на младежта и спорта можете да намерите информация относно структурата на администрацията, броя административни звена, основните нормативни актове, свързани с дейността на министерството.

Можете да отправяте искания, жалби, предложения, сигнали и т.н. до Министерството на младежта и спорта.

Предложения можете да правите за усъвършенстване на организацията и дейността на Министерството на младежта и спорта или за решаване на други въпроси в рамките на компетентността на министерството.

Сигнали можете да подавате за злоупотреби с власт и корупция, лошо управление на държавно или общинско имущество или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на административния орган и длъжностни лица в Министерството на младежта и спорта, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

Предложенията и сигналите се разглеждат и решават по реда на Глава осма от Административнопроцесуалния кодекс. Те могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител, по телефон, факс или електронна поща.

2. Внимателно и любезно административно обслужване – Административното обслужване се извършва на принципа “едно гише”, разположено на партерен етаж, “Деловодство” в административната сграда на министерството, гр. София, бул. “Васил Левски” №75. На посоченото място Вие можете да подадете вашите молби, жалби и сигнали, като от същото място можете да получите и отговорите на тях, освен ако не сте посочили адрес за изпращане на отговора.

При осъществяване на своята дейност администрацията се ръководи от принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и координация. Съгласно Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация служителите изпълняват задълженията си безпристрастно и непредубедено, в съответствие със закона, точно и добросъвестно.

В тази връзка от нас можете да очаквате:

Равнопоставеност при достъпа до услуги независимо от Вашия пол, раса, народност, етническа принадлежност, гражданство, произход, религия или вяра, образование, убеждения, възраст, сексуална ориентация, семейно положение, имуществено състояние или всякакви други признаци;

Конфиденциалност при разглеждането на Вашите документи и по отношение на информацията, която ни предоставяте като гарантираме защита на личните Ви данни;

Ясен, точен и достъпен език при общуването;

Добра осведоменост на нашите служители;

Приветлива среда, съобразена с нуждите Ви.

Нашите отговорности към Вас при предоставянето на услуги -

Да се отнасяме с внимание и уважение към Вас;

Да бъдем любезни и отзивчиви;

Да зачитаме личното Ви достойнство;

Да работим професионално;

Да поддържаме актуални всички отворени канали за достъп до информация;

Да предприемем всички необходими действия за качествено и точно предоставяне на услугите, които сме заявили, че предоставяме.

Да осигурим в служебните помещения за административно обслужване места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания

От Вас очакваме:

Да се отнасяте към служителите учтиво и с уважение.

Да бъдете внимателни и любезни към останалите клиенти.

Да посочвате имената си и своя точен адрес в писмата, които ни пишете, за да можем да Ви отговорим.

Да бъдете точни на уговорените срещи.

Да ни предоставяте своевременно пълна и точна информация.

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

3. Достъпен отговор в нормативно определените срокове – Готови сме да общуваме с вас чрез различни средства – чрез лични срещи, по телефон, факс, по пощата, електронна поща. Нужно е да посочите по какъв начин желаете да се осъществи обратната връзка и не забравяйте да посочите електронен или пощенски адрес или телефон.

Служителите на министерството се произнасят по исканията на гражданите и юридическите лица и им предоставят цялата необходима информация, с оглед удовлетворяване на техните права и законни интереси. Ние изискваме единствено документите, които са относими към работата по Вашата преписка.

Ние ще препратим незабавно вашето запитване, когато не сме компетентният орган.

Важно е да знаете, че анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат.

Министерството на младежта и спорта си запазва правото да не дава отговор на въпроси, сигнали, жалби и оплаквания, които съдържат нецензурни изрази и немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на българските институции.

Министерството на младежта и спорта няма право да дава отговор на въпроси, свързани със защитата на личните данни и класифицираната информация.

4. Вслушваме се във Вашето мнение

В случай, че не сте удовлетворени от начина на обслужване, Вие имате възможност да отправите своето предложение за неговото усъвършенстване пред главния секретар на Министерството на младежта и спорта. Това можете да направите писмено в деловодството на агенцията, по пощата или e-mail адреса на министерството. Писмените Ви оплаквания и предложения можете да пуснете и в кутията за жалби и оплаквания, която се намира на служебния вход в сградата на Министерството на младежта и спорта, гр. София, бул. "Васил Левски" № 75.

На Ваше разположение в „Деловодството“ е анкетата за измерване на удовлетвореността на клиента от качеството на административното обслужване. Анкетата може да се попълни и да се изпрати на e-mail: anketa@mpes.government.bg.

Ние се ангажираме периодично да обобщаваме и анализираме получените от Вас предложения и коментари, както и да приемем конкретни решения и действия, за да удовлетворим Вашите очаквания и потребности.

Полезни връзки

Телефон и имейл адрес за информация – 02/93 00 656, question@mpes.government.bg

Сигнали за корупция и противодействие на корупцията можете да подавате на телефон и факс 02/93 00 661, по електронен път на адрес anticorruption@mpes.government.bg и в нарочна кутия, поставена на входа на административната сграда на Министерството на младежта и спорта.

Можете да изпратите Вашата жалба срещу незаконни или неправилни, или пораждащи съмнения за корупция действия или бездействия на служителите от администрацията като:

- се обадите на тел. 02/93 00 661 или изпратете Вашето писмо на факс 02/93 00 515 ;
- изпратете Вашето писмо на адрес гр. София, бул. „Васил Левски" 75,
- внесете лично в деловодството на министерството или съответните териториални звена.

Нормативна основа на нашата дейност можете да откриете на интернет страницата на министерството в раздел „Документи“

Допълнителна информация за хартата:

Настоящата Харта на клиента е публикувана на интернет страницата на Министерството на младежта и спорта и ще се актуализира периодично.