



ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ
"ДЪРЖАВЕН РЕЗЕРВ И ВОЕННОВРЕМЕННИ ЗАПАСИ"

УТВЪРЖДАВАМ,
Председател на ДА „ДРВВЗ“:
/Николай Боршуков/

ХАРТА НА КЛИЕНТА

В хартата се съдържа описание на нивото на административно обслужване, което може да се очаква от Държавната агенция „Държавен резерв и военновременни запаси“ при Министерския съвет /ДА „ДРВВЗ“/ и информация какво се очаква от клиентите на услуги.

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 ДА „ДРВВЗ“ се задължават да изпълнят поетите ангажименти към клиентите, за да бъде диалогът позитивен и сътрудничеството ползотворно.

За агенцията

ДА „ДРВВЗ“ е специализиран орган на Министерския съвет за провеждане на държавната политика в областта на планирането, създаването, съхраняването, опазването, обновяването, поддържането, освобождаването, ползването, отчитането, финансирането и контролирането на държавните резерви и военновременните запаси на страната в съответствие с интересите на националната сигурност.

Агенцията осъществява държавния надзор върху създаването, съхраняването, ползването и възстановяването на задължителните запаси от нефт и нефтопродукти по Закона за задължителните запаси от нефт и нефтопродукти.

ДА „ДРВВЗ“ предоставя на Международния фонд за обезщетение при щети, причинени от замърсяване с нефт и на генералния секретар на Международната морска организация информация за лицата, задължени да правят вноски за фонда.

Агенцията е юридическо лице на бюджетна издръжка със седалище София и с адрес на управление ул. Московска № 3.

Председателят на агенцията е второстепенен разпоредител с бюджетни кредити към министъра на държавната политика при бедствия и аварии.

Услуги, предлагани от нашето ведомство

В ДА „ДРВВЗ” се извършват следните административни услуги на физически и юридически лица:

- регистрация на складове за съхраняване на задължителни запаси от нефт и нефтопродукти при условията и по реда на Закона за задължителните запаси от нефт и нефтопродукти. Съгласно Тарифата за държавните такси, които се събират за регистриране на склад съгласно Закона за задължителните запаси от нефт и нефтопродукти, одобрена с ПМС № 130/16.06.2003г. (обн., ДВ, бр. 57/2003г.) се заплаща държавна такса в размер на 550 лева.

- издаване на дубликат на удостоверение за вписване на склад в регистъра на складовете за съхраняване на задължителни запаси от нефт и нефтопродукти. Съгласно горепосочената Тарифа се заплаща такса в размер на 30 лева.

- издаване на ново удостоверение за вписване при промяна на собствеността на регистриран склад по Закона за задължителните запаси от нефт и нефтопродукти и/или на представляващите лица. Съгласно горепосочената Тарифа за тази услуга се събира такса в размер на 30 лева.

- предоставяне на преписи и извлечения от регистрите по Закона за задължителните запаси – регистър на задължените лица по чл. 17, ал. 1 и ал. 2 от ЗЗЗНН за съответната година и регистър на складовете за съхраняване на задължителни запаси от нефт и нефтопродукти. Съгласно горепосочената Тарифа се заплаща такса в размер на 10 лева/стр.

Стандарти на административно обслужване

ДА „ДРВВЗ” упражнява своята дейност стремейки се да осигури на всички свои клиенти справедливо, безпристрастно, прозрачно и достъпно обслужване. Вие имате право на такова обслужване и агенцията е готова да поеме ангажименти и предприеме конкретни стъпки за осъществяването му, за да Ви служим по-добре.

Администрацията на ДА „ДРВВЗ” започва работа в 9.00 часа и приключва работния си ден в 17.30 часа. От 12.30 часа до 13.00 часа има регламентирана почивка за всички служители.

Документи, писма, сигнали и предложения, изпратени до агенцията от държавни органи, юридически или физически лица, се завеждат в Дирекция "Административно-правно обслужване и европейска координация" – «Деловодство», гр. София, ул. „Московска” № 3 или в деловодствата на Териториалните дирекции „Държавен резерв” в София, Бургас, Враца, Варна, Велико Търново, Пловдив, Плевен и Стара Загора. Информация за точните адреси на териториалните звена, както и телефонни номера за контакт, можете да намерите на интернет страницата на агенцията.

Приемното време на председателя, на заместник-председателите и на главния секретар се оповестява на специално обозначените места в сградата на агенцията.

В случай, че Вашите искания, жалби, предложения, сигнали и т.н. не са от компетентността на ДА „ДРВВЗ”, се ангажираме да Ви насочим към съответното звено или институция, които могат да Ви отговорят.

Предложения можете да правите за усъвършенстване на организацията и дейността на ДА „ДРВВЗ” или за решаване на други въпроси в рамките на компетентността на агенцията.

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 агенцията, 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 и съгласно утвърдените от председателя на ДА „ДРВВЗ” Вътрешни правила за дейността и организацията на управлението на Инспектората към ДА „ДРВВЗ”. Те могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител, по телефон, телеграф, телекс, факс или електронна поща. За постъпилите предложения и сигнали служителите на Инспектората извършват проверка с всички законови средства за изясняване на конкретния случай и предлагат на председателя на агенцията проект на решение.

Административното обслужване се извършва на принципа “едно гише”, разположено на мецанин “Деловодство” в административната сграда на агенцията, гр. София, ул. “Московска” 3, което работи непрекъснато в рамките на работния ден. На посоченото място Вие можете да подадете вашите молби, жалби и сигнали до председателя на агенцията, 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.

От Вас очакваме:

Да се отнасяте към служителите на агенцията 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, точна и достоверна информация.

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

Готови сме да общуваме с вас чрез различни средства – чрез лични срещи, по телефон, факс, по пощата и интернет. Нужно е да посочите по какъв начин желаете да се осъществи обратната връзка и не забравяйте да посочите електронен или пощенски адрес или телефон.

Когато се свързвате с нас по пощата, факс или електронната поща, ние ще Ви дадем отговор в нормативно установените срокове.

Когато Ви пишем ние се стремим всички писма, изпратени от ДА „ДРВВЗ“:

- да са съставени ясно и разбираемо;
- да Ви уведомят ясно, когато е необходимо да направите нещо допълнително;
- да Ви дадат необходимата информация за контакт.

Служителите на агенцията са длъжни да се произнасят по исканията на гражданите и юридическите лица и да 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.

Служителите на агенцията отговарят на поставените въпроси съобразно функциите, които изпълняват, като при необходимост пренасочват гражданите към друг /и/ служител /и/, притежаващ /и/ съответната компетентност.

Важно е да знаете, че не се разглеждат анонимни сигнали и оплаквания, както и сигнали които се отнасят до нарушения, извършени преди повече от две години.

ДА „ДРВВЗ“ 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 и служители.

ДА „ДРВВЗ“ няма право да дава отговор на въпроси, свързани със защитата на личните данни и класифицираната информация.

Писма, съдържащи сигнали или предложения , подадени повторно по въпроси, по които вече е имало решение от ДА „ДРВВЗ“ се оставят без разглеждане.

В случай, че не сте удовлетворени от начина на обслужване, Вие имате възможност да отправите своето предложение за неговото усъвършенстване пред главния секретар на агенцията. Това можете да направите писмено в деловодството на агенцията, по пощата или e-mail адреса на агенцията. Писмените Ви оплаквания и предложения можете да пуснете и в кутията за жалби и оплаквания на агенцията, която се намира на служебния вход в сградата на ДА „ДРВВЗ“, гр. София, ул. “Московска” № 3.

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: 02/9210201, www.statereserve.bg

Информация за телефонните номера и имейл адресите на териториалните дирекции на агенцията можете да откриете на интернет страницата на ДА „ДРВВЗ” – www.statereserve.bg

Сигнали за корупция и противодействие на корупцията можете да подавате на телефон: 9210284 и факс: 9885589, по електронен път на адрес www.statereserve.bg и в нарочна кутия, поставена на входа на административната сграда на ДА „ДРВВЗ”.

Допълнителна информация за картата

Картата е утвърдена от председателя на ДА „ДРВВЗ” със заповед и е публикувана в интернет страницата на агенцията: www.statereserve.bg

Картата ще се актуализира периодично.