



**МИНИСТЕРСКИ СЪВЕТ**  
**ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ**

**"ДЪРЖАВЕН РЕЗЕРВ И ВОЕННОВРЕМЕННИ ЗАПАСИ"**

*София 1000, ул. "Московска" № 3, тел.: ++ 359 2 9210201, факс: ++ 359 2 987-79-77, e-mail: rezerv@statereserve.bg*

---

**УТВЪРЖДАВАМ:**

**СТАНИМИР ПЕЕВ**

*ПРЕДСЕДАТЕЛ НА ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ*

*"ДЪРЖАВЕН РЕЗЕРВ И ВОЕННОВРЕМЕННИ ЗАПАСИ"*

**ХАРТА НА КЛИЕНТА**



**СОФИЯ, ФЕВРУАРИ 2015 г.**

### За агенцията

Държавна агенция „Държавен резерв и военновременни запаси” (ДА ДРВВЗ) е специализиран орган на Министерския съвет, който изпълнява функции, свързани с националната сигурност и икономическата стабилност на страната в случай на криза, военно или извънредно положение. Тя осъществява държавната политика по създаването, съхраняването, обновяването, отчитането, опазването и контрола на държавните резерви и военновременните запаси. Агенцията осъществява и държавния надзор върху създаването, съхраняването, обновяването, ползването и възстановяването на нефта и горивата по Закона за запасите от нефт и нефтопродукти (ЗЗНН) и събира, обобщава и подава информация по Закона за задълженията към Международния фонд за обезщетение при щети, причинени от замърсяване с нефт (ЗЗМФОЩПЗН). В правомощията на агенцията са включени и задължения по изпълнение политиките на други министерства и ведомства, като тя работи в тясно взаимодействие с другите органи на централната и местна изпълнителна власт.

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

Председателят на агенцията е първостепенен разпоредител с бюджетни кредити.

Агенцията е организирана в дирекции, главна дирекция, звено за вътрешен одит, финансов контролор и инспекторат. Главната дирекция има териториални звена - териториални дирекции „Държавен резерв” (ТД ДР) в градовете: София, Бургас, Варна, Велико Търново, Пловдив, Плевен, както и Централна техническа база с. Соколово. Централната техническа база е със статут на териториална дирекция.

### За Хартата на клиента

С настоящата Харта на клиента бихме искали да Ви запознаем с принципите и стандартите за предоставяне на административни услуги от ДА ДРВВЗ 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 обслужването; както 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 високи стандарти за административно 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 не е нормативен акт и въз основа на нея не може да се търси юридическа отговорност, но тя ангажира морално всички служители на ДА ДРВВЗ да я спазват и да изпълняват ангажиментите си по нея, с цел удовлетворяване необходимостта от качествени административни услуги, и за да бъде диалогът позитивен и сътрудничеството ползотворно. Актуализира се периодично, за да бъде в съответствие с настъпилите изменения в нормативната уредба, дейността на агенцията и за да отговаря на очакванията, и променящите се потребности на потребителите.

### **Цели и принципи**

Дейността на агенцията се основава на принципите на законност, откритост, достъпност, ефективност, отговорност и координация.

При осъществяването на административното обслужване в ДА ДРВВЗ, 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;
- Повишаване на качеството и ефективността на работата по административното обслужване в ДА ДРВВЗ;
- Създаване на приветлива среда, съобразена с нуждите на потребителите;
- 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;
- Постигане на отзивчивост, като осигуряваме възможност за комуникация с любезни, вежливи и добре информирани служители по време на процеса на административното обслужване;
- Предоставяне 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;
- Постигане на прозрачност, като поддържаме актуални всички отворени канали за достъп и оповестяваме информацията за административните услуги и за нашата дейност;
- Елиминирание възможностите за корупция, включително чрез недопускане на пряк контакт между търсещия услугата и служителя, реално работещ по административната услуга – предмет на предоставяне;
- Осигуряване на надеждна обратна връзка.

### **Административни услуги, предоставяни от нашето ведомство**

За административните услуги, предоставяни от нашата администрация Ви предлагаме информационни карти, които можете да откриете в рубриката [„Административно обслужване”](#) на интернет страницата на агенцията. Във всяка информационна карта сме посочили нормативната уредба за предоставяне на административната услуга, какви документи трябва да представите, формите и каналите за заявяване, таксите за съответните услуги, в случай че е приложимо, както и какъв е нормативно установеният срок, в рамките на който ще получите исканата от Вас услуга.

Фронт офисът, който се намира в Централното управление (ЦУ) на ДА ДРВВЗ, е на Ваше разположение и в него служители на агенцията ще Ви предоставят ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация за всички предоставяни административни услуги, за движението на подадените от Вас заявления, за различните комуникационни канали, които може да използвате за достъп до администрацията на агенцията.

Необходимо е да знаете предварително, че времето, определено от служителите за отстраняване на непълноти и неточности по предоставената от Вас документация, не се включва в срока, определен в стандартите за извършване на съответната административна услуга.

### **Информация за услугите**

Вие можете да се свържете с нас и да получите информация относно предоставяните административни услуги по следните начини:

- на място във фронт офисите на ЦУ и **ТД ДР** на агенцията на адреси:
  - **гр. София 1000, ул. „Московска” № 3;**
  - **ТД ДР гр. София 1309, ул. „Алдомировска” № 114;**
  - **ТД ДР гр. Бургас 8000, ул. „Александровска” № 9;**
  - **ТД ДР гр. Варна 9000, ул. „София” № 28;**
  - **ТД ДР гр. Велико Търново 5000, ул. „Христо Ботев” № 86;**
  - **ТД ДР гр. Пловдив 4000, бул. „Марица” № 21;**
  - **ТД ДР гр. Плевен 5800, ул. „Васил Левски” № 192;**
  - **ЦТБ с. Соколово 5392.**
- на телефони **02/921 02 01** и **02/921 03 10;**
- на интернет страницата на ДА ДРВВЗ: [www.statereserve.bg](http://www.statereserve.bg), в рубрика **„Административно обслужване”**;
- на информационните табла във фронт офисите в ЦУ и в ТД ДР на агенцията.

Ние Ви осигуряваме възможност за комуникация с любезни и добре информирани служители по време на целия процес на административното обслужване.

### **Стандарти за обслужване на потребителите на административни услуги**

Агенцията упражнява своята дейност като осигурява на всички свои клиенти компетентно, законосъобразно, справедливо, безпристрастно, прозрачно и достъпно обслужване. Вие имате право на такова обслужване. Агенцията е поела ангажменти и е предприела конкретни стъпки за осъществяването му.

Административното обслужване в агенцията се извършва на принципа “едно гише”. Функциите на фронт офис в ДА ДРВВЗ се изпълняват от явното деловодство към дирекция "Административно-правно обслужване и европейска координация", разположено на мецанин “Деловодство” в ЦУ. В териториалните дирекции на агенцията функциите на фронт офис се осъществяват от служители, на които са им възложени компетентности и задължения във връзка с административното обслужване.

Администрацията на ДА ДРВВЗ започва работа в 9:00 часа и приключва работния си ден в 17.30 часа. **Работното време на фронт офиса е от 9:00 до 17:30 часа**, като в случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на звеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време. От 12:30 до 13:00 часа има регламентирана почивка за всички служители, с изключение на **фронт офиса**, който **работи без прекъсване**.

Във фронт офиса Вие можете да подадете Вашите искания/заявления и писма 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.

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

- при изпълнение на служебните си задължения всеки служител в агенцията носи отличителен знак със снимка и 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 офисите е не повече от 20 минути;
- служителите от агенцията се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;
- за отговор на телефонни обаждания на специално определени телефони за запитвания - 3 минути, освен ако отговорът не изисква допълнително проучване;
- срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по официалната електронна поща: [rezerv@statereserve.bg](mailto:rezerv@statereserve.bg), 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 консултации е до 14 дни от датата на нейното заявяване.

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

Агенцията се стреми да повиши общественото доверие в професионализма и морала на служителите и да издигне престижа на нейната администрация, като гарантира за спазването на етичните норми и поведение на служителите, в съответствие с Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация и Етичните правила за поведение на служителите в Държавна агенция „Държавен резерв и военновременни запаси”.

### **Какво може да очаквате от нас**

#### ***Отношение към потребителя***

- Ангажираме се да информираме за структурата, функциите и координатите на администрацията, за работното време, за предоставяните административни услуги, необходимите документи, за сроковете и таксите;
- Ангажираме се да имаме вежливо, любезно и отзивчиво отношение към всеки потребител на административни услуги;
- Ангажираме се да се отнасяме с внимание и загриженост към Вашите проблеми, свързани с предоставяните административни услуги, и при наличие на проблем да търсим алтернативен начин за неговото решаване;
- Ангажираме се да спазваме конфиденциалност при разглеждането на Вашите документи и по отношение на информацията, която ни предоставяте като гарантираме защита на личните Ви данни.

#### ***Равнопоставеност и прозрачност***

- Ангажираме се да бъдем безпристрастни, обективни и честни при извършване на административната услуга;
- Ангажираме се да спазваме политическа неутралност;
- Ангажираме се да противодействаме на корупционни прояви и други неправомерни действия;

- Ангажираме се да не допускаме възникване на предпоставки за конфликтни ситуации, а при възникването им за запазване на спокойствие, вежлив тон и прилагане на умения за преодоляването им.

### ***Предоставяне на информация***

Когато Ви пишем, се стремим всички писма, изпратени от агенцията:

- да са съставени ясно и разбираемо;
- да Ви уведомят точно и конкретно, 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, физическите и юридическите лица и да им предоставят цялата необходима информация, с оглед удовлетворяване на техните права и законни интереси. Ние изискваме единствено документите, относими към Вашата услуга и в случай че имаме техническа възможност или е нормативно допустимо, ще си осигурим информацията от друга администрация по служебен път.

За да има приятна атмосфера, са необходими взаимно уважение, внимание и търпение, ето защо **от Вас очакваме:**

- да се отнасяте към служителите на агенцията учтиво и с уважение;
- да не проявявате агресивност, както и да бъдете внимателни и любезни към останалите клиенти;
- да не изисквате преференциално отношение;
- 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 Ви насърчим да изказвате мнението си за получаваните услуги**

Ние очакваме от Вас да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари като:

- изпратите Вашето писмо на нашия адрес;
- се обадите на тел.: **02/921 02 01 и 02/921 03 10**;
- изпратите Вашето писмо на факс: **02/ 987 79 77**;
- ни пишете на официалната електронна поща: [rezerv@statereserve.bg](mailto:rezerv@statereserve.bg);
- дойдете лично в сградата на агенцията;
- използвайте кутията за мнения и коментари във връзка с административното обслужване в ЦУ и ТД ДР.

Вашето мнение или коментар за организацията на административното обслужване можете да споделите, като попълните анкетната карта за проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, която Ви предоставяме във фронт офисите и на интернет страницата на агенцията.

Анкетната карта е анонимна, но споделеното от Вас ще ни помогне да подобрим начина си на обслужване, информирайки се за проблемните моменти в нашата работа. Ние се ангажираме да измерваме удовлетвореността на потребителите на административни

услуги и да предприемем необходимите действия за подобряване и повишаване на качеството на обслужването.

Информация относно направеното измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги може да намерите на интернет страницата на ДА ДРВВЗ в рубрика „Административно обслужване“, подрубрика „Удовлетвореност“.

### **Моля, информирайте ни, в случай че не сте доволни:**

- от служител на нашия екип, който предоставя невярна информация или се отнася с Вас непрофесионално;
- от изпълнението на стандартите за обслужване;
- или от изпълнението на други цели или принципи, заложи в настоящата харта.

В случай че не сте удовлетворени от начина на обслужване, Вие имате възможност да отправите своето предложение за неговото усъвършенстване до председателя на агенцията. Това можете да направите писмено във фронт офиса на агенцията, по пощата или на официалната електронна поща на агенцията. Писмените Ви предложения или оплаквания можете да пуснете и в кутията за предложения и сигнали, която се намира във фоайето на ЦУ на агенцията.

Предложенията и сигналите се разглеждат и решават по реда на Глава осма от АПК и съгласно Вътрешните правила за организация на административното обслужване в ДА ДРВВЗ (ВПОАО). Вашите предложения, сигнали и жалби можете да подавате лично или чрез писмено упълномощен представител в ДА ДРВВЗ по следните начини:

1. лично в деловодството на ДА ДРВВЗ на адрес: **гр. София 1000, ул. „Московска“;**
2. писмено по пощата на адрес: **гр. София 1000, ул. „Московска” № 3;**
3. писмено в специално поставена пощенска кутия за предложения и сигнали, която се намира във фоайето на сградата на адрес: **гр. София 1000, ул. „Московска” № 3 в ЦУ, както и на видно място в ТД ДР;**
4. писмено по електронната поща на агенцията: **rezerv@statereserve.bg;**
5. писмено по факса: **0 800 12 909;**
6. устно на безплатния „зелен” телефон: **0 800 12 909;**
7. писмено чрез интернет страницата на ДА ДРВВЗ до Инспектората на агенцията и до Националния съвет по антикорупционни политики към Министерски съвет в рубрика **[„Антикорупция”](#).**

Когато предложенията или сигналите се подават писмено по т. 1, 2, 3 и 5, те трябва задължително 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.

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.

На Вашите сигнали ще отговорим по избрания от Вас начин – по поща, електронна поща или факс.

Приемното време за изслушване на граждани и представители на организации относно въпроси, предложения и сигнали за председателя е **всеки вторник от 15:30 ч. до 17:30 ч.**, а за зам.-председателя **всеки четвъртък от 15:30 ч. до 17:30 ч.** и се оповестява на общодостъпно място. Записването за прием се осъществява на тел. **02/921 02 27.**

**С оглед законосъобразното обслужване е важно да знаете, че:**

- Не се образува производство по анонимни предложения и сигнали, както и сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от 2 години. За анонимни предложения и сигнали се считат тези, които не съдържат достатъчно данни за обратна връзка с подателя – име и адрес за обратна кореспонденция. Регистрират се само предложения и сигнали, подадени на посочените канали за комуникация с агенцията;
- Сигнали и предложения се разглеждат най-късно в двумесечен срок от постъпването им, като решението по тях се съобщава в 7-дневен срок от постановяването му;
- Когато е необходимо по-продължително проучване, срокът за вземане на решение може да се бъде продължен до 6 месеца (включително вече изтеклите 2 месеца) – при предложения и до 1 месец – при сигнал, за което писмено ще Ви уведомим;
- В случай че Вашите интереси попадат извън компетентността на ДА ДРВВЗ, ще препратим вашия сигнал, оплакване или предложение, до съответния компетентен орган, за което ще Ви уведомим в седемдневен срок;
- Запазваме си правото да не даваме отговор на сигнали, жалби и оплаквания, които съдържат обидни изказвания, нецензурирани изрази, уронващи престижа на ДА ДРВВЗ и на други български институции;
- ДА ДРВВЗ няма право да дава отговор на запитвания, свързани с лични данни и класифицирана информация.

За да сте своевременно информирани, поемаме ангажимент към Вас да актуализираме периодично информацията във връзка с нашата дейност и предоставяните административни услуги на интернет страницата на ДА ДРВВЗ и на информационното табло в „приемната“ на фронт офиса.

Настоящата Харта на клиента е изготвена на основание чл. 21 от Наредбата за административното обслужване.

Допълнителна информация за хартата:

Хартата е утвърдена от председателя на Държавна агенция „Държавен резерв и военновременни запаси“ със заповед и е публикувана на интернет страницата на агенцията: [www.statereserve.bg](http://www.statereserve.bg).