



МИНИСТЕРСТВО НА ФИНАНСИТЕ

ДЪРЖАВНА КОМИСИЯ ПО ХАЗАРТА

УТВЕРДИЛ
ДЪРЖАВНА
КОМИСИЯ
ПРЕДСЕДАТЕЛ
ПО ХАЗАРТА



ОГНЕМИР МИТЕВ

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

за организация на административното обслужване в
ДЪРЖАВНА КОМИСИЯ ПО ХАЗАРТА

гр. София
2015 година

Глава първа Общи разпоредби

Чл. 1. Вътрешните правила за организация на административното обслужване, наричани по-нататък правилата, уреждат:

1. организацията на работата по приемане, регистриране, разпределяне и разглеждане на искания, заявления, сигнали, предложения, запитвания, въпроси и жалби на гражданите и организациите;

2. взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия.

Чл. 2. Държавната комисия по харта, наричана по-нататък комисията, осъществява административното обслужване при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс и Хартата на клиента, както и при гарантиране на:

1. равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;

2. различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;

3. любезно и отзивчиво отношение;

4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване в администрациите, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;

5. надеждна обратна връзка;

6. изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила;

7. качество на предоставяните услуги.

Чл. 3. Комисията гарантира вътрешни критерии за добро административно обслужване, като служителите имат следните задължения:

1. да проявяват учтивост, любезност и отзивчивост при обслужване на потребителите;

2. да разясняват и насърчават потребителите за използване на различните видове комуникационни канали - посещение на място, поща и електронна поща, телефон, факс, интернет, електронно подписани документи;

3. да разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за административна услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението;

4. да спазват конфиденциалност относно всички искания, заявления, запитвания, предложения, сигнали, въпроси и жалби на потребителите на административни услуги предоставяни от комисията;

5. да предоставят ясна, точна, достоверна, общоразбираема и пълна информация без абривиатури, съкращения и препратки;

6. да се стремят да изграждат доверие у гражданите, чрез осигуряване на пълна и точна информация в правните рамки и по начин, който да ги удовлетворява в максимална степен;

7. да защитават неприкосновеността на гражданина потребител и да не разкриват поверителна информация;

8. да проявяват инициативност, относно усъвършенстване на процеса по административно обслужване, да предлагат и инициират прилагането на нови решения;

9. да проявяват гъвкавост и адаптивност в различни ситуации;

10. да използват ясен, точен, достъпен и разбираем език;

11. да се стремят към постигане на висок професионализъм в работата си;

12. при водене на телефонни разговори да се идентифицират чрез собствено и фамилно име и да съобщават названието на администрацията;

13. да не водят лични разговори в присъствието на потребителя;

14. да спазват нормативните и вътрешни стандарти на обслужване.

Чл. 4. В комисията се приемат следните стандарти за качество на административното обслужване по отношение на максималното време за административно обслужване:

1. за отговор на запитвания - 7 дни, а когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган -14 дни;
2. проверката и проучването по искане за издаване на първоначален лиценз се приключват в 60-дневен срок от получаване на писменото искане. Всички останали проверки и проучвания по подадени искания се приключват в 30-дневен срок от получаване на писменото искане, а в случай от особена фактическа и правна сложност с мотивирано решение на Комисията срокът може да бъде продължен с не повече от 30 дни;
3. за **обявяване** на решение по искане - 7 дни от постановяването му;
4. за вземане на решение по сигнал - 2 месеца от постъпването му;
5. за съобщаване на решение по сигнал - 7 дни от постановяването му;
6. за препращане на предложение и сигнал до компетентния административен орган - 7 дни;
7. за отговор на телефонни обаждания на специално определени телефони за запитвания - 5 минути, освен ако отговорът не изисква предварително проучване;
8. време за чакане при получаване на информация или обработване на документи в приемната - не повече от 20 минути;
9. за разглеждане на заявление за достъп до обществена информация - не по-късно от 14 дни след датата на регистрирането им;
10. за препращане на заявление за достъп до обществена информация към компетентен орган -14 дни;
11. за отговор на препоръките, предложенията и сигналите препратени за разглеждане от омбудсмана -14 дни;

12. срока за отговор на въпросите по § 6 от настоящите правила е 30-дневен. Подадените по електронен път въпроси се приемат в публикуваната на официалната интернет страница на ДКХ форма за „подаване на въпроси“, като тези подадени на хартиен носител следва да се попълва на утвърдена бланка налична в приемната на ДКХ или свалена от сайта на Комисията.

Чл. 5. Служителите от деловодството осъществяват качествено и ефективно обслужване чрез:

1. постоянно развитие на умения да контактуват с потребителите;
2. непрекъснато усъвършенстване на основните компетенции за работа с граждани;
3. задължително осъществяване на добра комуникационна връзка по всяко време и партньорство със служителите от специализираната администрация;
4. съгласуваност в работата на служителите от деловодството за развитие на процеса по предоставяне на усъвършенствани услуги от комисията;
5. добро познаване на дейността и структурата на комисията и на основните нормативни и вътрешноведомствени актове, и документи регламентиращи дейността ѝ;
6. мобилност и взаимозаменяемост с цел оптимална организация на работата в деловодството и създаване на условия за непрекъсваемост на процеса на административно обслужване;
7. умение да набавят конкретна информация, полезна по определен въпрос и в точния момент;
8. оперативност и деловитост;
9. умение за работа в екип;
10. инициатива за периодично актуализиране на Хартата на клиента на комисията и за осъвременяването на други указателни материали;

11. обобщаване и анализиране на данните, мненията и предложенията от всички административни звена в комисията при необходимост и в периоди определени от председателя на комисията;

12. непрекъснатата инициатива за повишаване на професионалната квалификация и на уменията за работа със съвременните технологии и комуникации;

13. спазване на трудовата дисциплина, на вътрешноевропейските актове, свързани с противо пожарната и аварийна безопасност и изискванията за здравословни и безопасни условия на труд.

Глава втора

Организация на административното обслужване в комисията

Раздел първи

Форми на административно обслужване в комисията

Чл. 6. (1) Държавната комисия по хазарта, предоставя следните форми на административно обслужване:

1. приемане на писмени искания по реда на Закона за хазарта, заявления, жалби, сигнали, **въпроси** и предложения по реда на Административнопроцесуалния кодекс, както и приемане на устни искания с протокол за устно искане (приложение към настоящите правила), с изключение на искания за издаване на лицензи или за извършване на промени по издадени лицензи по Закона за хазарта;

2. отговори на запитвания;

3. консултации в приемната на комисията;

4. консултации по телефон;

5. публикуване на информация на Интернет страницата на Държавната комисия по хазарта;

6. предоставяне на достъп до обществена информация по Закона за достъп до обществена информация

7. удостоверяване на подпис и печат върху актове, издавани от председателя на комисията.

(2) Информация за извършваните от Комисията административни услуги, реда и организацията за предоставянето им и информация по приложение № 1 от Наредбата за административно обслужване се публикуват на интернет страницата на Държавната комисия по хазарта и се актуализират в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна.

Раздел втори

Изисквания за административно обслужване

Чл. 7. (1) Функциите за административно обслужване се изпълняват от служители на деловодството от дирекция „Финансово-стопански дейности и административно-правно обслужване“.

(2) Служителите в деловодството на комисията функционално са разделени във приемна и офис за обработка на искания, заявления, сигнали, предложения, запитвания, **въпроси** и жалби на гражданите и организациите.

(3) Приемната се намира на партера на служебния вход за администрацията на комисията, в гр. София, бул. „Академик Иван Евстатиев Гешов“ № 15.

(4) Приемната работи от 9.00 до 17.30 часа ежедневно, в работните дни от седмицата, а при наличие на потребители на административни услуги в края на работното време, не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

(5) Приемната установява различен ред за ползване на почивките, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребители в рамките на обявеното за звеното работно време.

(6) Служители в приемната изпълняват обслужване на принципа „едно гише“, който цели:

1. да осигури тясно сътрудничество между администрацията на комисията и потребителите на административни услуги чрез откриване на всички канали за достъп - приемна, обикновена и електронна поща, телефон, интернет, електронни документи, подписани и с универсален електронен подпис;

2. да улесни процеса на обмен на необходимата информация по предоставянето на административни услуги.

(7) Приемната отговаря на условията за функционалност, като е осигурено:

1. информационно табло с актуална информация, улесняваща потребителите при намиране на необходимата им информация;

2. табела с наименованието на Държавната комисия по хазарта;

3. добро осветление, вентилация и отопление;

4. обособено място за попълване на заявление, запитване, сигнал, предложение или молба;

5. лесен достъп за лица с увреждания, бременни жени и трудно подвижни хора;

6. места за сядане за обслужваните и чакащите потребители;

7. свободен достъп за общуване между служителя и потребителите;

8. информационни и други материали.

Чл. 8. Служителите от дирекциите на администрацията на комисията при възникнала необходимост осъществяват специализиран прием с граждани в сградата на комисията.

Чл. 9. (1) Във връзка с изпълнение на своите задължения всеки служител от приемната има право да получава, а служителят към когото е отправено искането е длъжен своевременно да предоставя необходимата информация по служба.

(2) Отказът да се предостави искана информация подлежи на дисциплинарни отговорност по реда на чл. 89 и следващите от Закона за държавния служител.

Раздел трети **Функции на приемната**

Чл. 10. (1) Дейността на служителите в приемната се изразява в следното:

1. информиране и консултиране по въпроси от по-обща компетентност, когато не се изисква намесата на служител от специализираната администрация;

2. информиране за решаването на проблемите по компетентност от администрацията на комисията;

3. регистриране в автоматизираните информационни системи (АИС) на комисията на искания, жалби, сигнали, предложения, заявления, запитвания, въпроси и други, след извършване на проверка за попълнени данни за изпращане на отговор за придружаващи документи или приложения;

4. предоставяне на потребителя на входящия номер на преписката с датата на завеждане, а при подаване на искане по Закона за хазарта и генерирания от АИС код за достъп, чрез който потребителят може да извърши преглед на статуса по изпълнение на услугата;

5. даване на насоки при попълване на място на формуляри на искания и заявления, предоставяне на предварителна информация относно: сроковете за отговор и процедурата, когато е необходимо да се изиска компетентен отговор или проверка от друга администрация;

6. предоставяне на потребителя на удостоверения за издаден лиценз, удостоверения с вписана промяна и правила по Закона за хазарта;

7. приемане и регистриране на заявления за достъп до обществена информация, съгласно изискванията на Закона за достъп до обществена информация и вътрешните правила за изпълнение на Закона за достъп до обществена информация на комисията;

8. приемане и регистриране на жалби и сигнали за корупционни действия;

9. актуализиране на информацията за потребителите в помещението на приемната;

10. вежливо посрещане и изслушване на потребителите;

11. отговарят на запитвания от общ характер, които не изискват експертен отговор.

(2) При необходимост от експертна информация служителят от приемната се консултира с експертите от администрацията, **след съгласуване с директора на съответната дирекция.**

(3) При агресивно поведение на потребител, заплашващо сигурността на служителите от приемната се сигнализират охранителните органи.

Чл. 11. Дейността на служителите от дирекциите на комисията при специализирания прием с граждани се изразява в:

1. консултиране по поставените въпроси от посетителя и предлагане на варианти за решаването им по най-ефикасния начин;

2. участие в периодичния анализ на данните от специализирания прием на граждани с предложения за решения на типови проблеми по административното обслужване.

Чл. 12. Служителите не отговарят на запитвания, които съдържат нецензурни изрази и немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на председателя, администрацията на комисията или други институции.

Раздел четвърти

Административно обслужване чрез интернет страницата на Държавната комисия по хазарта

Чл. 13. На интернет страницата на Държавната комисия по хазарта се съдържат:

1. видовете административни услуги, извършвани от комисията;

2. административната структура на комисията;

3. Устройствен правилник на Държавната комисия по хазарта и на нейната администрация;

4. нормативна уредба и вътрешни правила, касаещи дейността на комисията;

5. профил на купувача;

6. информационен бюлетин;

7. общи игрални условия и правила за организиране на хазартни игри с игрални автомати;

8. общи изисквания към игралните зали, в които се организират хазартни игри с игрални автомати;

9. общи правила за организацията на работата и финансовия контрол при организиране на хазартни игри с игрални автомати;

10. общи задължителни игрални условия и правила за организиране на хазартни игри и игрално казино;

11. общи задължителни правила за организацията на работата и финансовия контрол при организиране на хазартни игри в игрално казино и задължителни образци за счетоводна отчетност;

12. общи задължителни изисквания за игрални казина по отношение на вида на сградата, минималната площ, разпределението на помещенията и необходимото техническо оборудване за контрол;
13. общи задължителни технически изисквания към системите за контрол върху хазартните игри и игралното оборудване;
14. финансов контрол за „тото-лото“;
15. отчети за „тото-лото“;
16. общи задължителни технически изисквания към съоръженията за провеждане на игра „тото“ и „лото“;
17. общи задължителни игрални условия и правила за организиране и провеждане на хазартни игри със залагания върху резултати от спортни състезания;
18. общи задължителни игрални условия и правила за организиране и провеждане на тото и лото игри;
19. условия и ред за проверка на игрални съоръжения;
20. образци на искания **и други документи по Закона за хазарта**;
21. типовите формуляри и бланки за счетоводна отчетност;
22. проекти на нормативни актове, изготвяни от комисията;
23. портал за електронни административни услуги;
24. електронен регистър на организаторите на хазартни игри;
25. електронен регистър на организаторите на дейности по производство, разпространение и сервиз и по внос, разпространение и сервиз на игрално оборудване;
26. електронен регистър на издадените, продължените, предсрочно прекратените, отказаните и отнетите лицензи за организиране на хазартни игри и за извършване на дейности по Закона за хазарта;
27. електронен регистър на утвърденото игрално оборудване;
28. дневен ред, решения и протоколи от заседанията на комисията.
29. списък с лаборатории;
30. разпореждания от СРС;
31. портал за подаване на жалби и сигнали в електронен формат.
- 32. Закона за хазарта - на български и английски език;**
- 33. списък на интернет страници, чрез които се организират хазартни игри от организатори, които са получили лиценз по Закона за хазарта за онлайн залагания;**
- 34. списък на интернет страници, чрез които се организират хазартни игри от лица, които не са получили лиценз по Закона за хазарта.**

Глава трета

Проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги

Чл. 14. За постигане на двупосочно взаимодействие между администрацията и потребителите на административни услуги се осъществява измерване на удовлетвореността на гражданите на място чрез информацията, получена от писмата в кутията за предложения, намираща се на входа на приемната.

Чл. 15. На интернет страницата на комисията се публикува анкета (приложение към настоящите правила) с цел проучване удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

Чл. 16. Получените данни служат за периодични анализи и предприемане на конкретни действия за удовлетворяване на разумни искания относно административното обслужване. Предприетите действия се оповестяват чрез интернет страницата на комисията или по друг подходящ начин.

Допълнителни разпоредби

§ 1. За неуредените в тези правила случаи се прилагат разпоредбите на Вътрешните правила за организацията на деловодните дейности, документооборота и контрола по изпълнение на задачите в комисията.

§ 2. „Потребител на административни услуги“ е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административни услуги, подават жалби, сигнали, предложения и др.

§ 3. „Запитване“ е всяко искане на информация относно структурата и дейността на комисията, както и информация относно компетентността на различните административни структури.

§ 4. „Стандарт за качество на административното обслужване“ е утвърдено изискване за административното обслужване по различни показатели (времеви, качествени, количествени), което Държавната комисия по хазарта се ангажира да спазва.

§ 5. „Запитвания от общ характер“ са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.

§ 6 „Въпрос“ е депозирано в ДКХ желание за даване на разяснения касаещи лицензионния режим по Закона за хазарта.“

Преходни и заключителни разпоредби

§ 1. Настоящите вътрешни правила са утвърдени със заповед № 3-11/13.01.2015 г, **изменени и допълнени със заповед № 3-112/15.04.2015 г. на председателя на ДКХ и влизат в сила от датата на утвърждаването им.**

§ 2. Изменения и допълнения на правилата се извършват по реда на приемането им.

АНКЕТНА КАРТА

УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,

Оценяваме готовността и желанието Ви да споделите мненията, очакванията и препоръките си. Настоящата анкета е анонимна и данните от нея ще бъдат използвани единствено за статистически цели за набелязване на мерки за повишаване на качеството на предлаганите от ДКХ административни услуги.

Ценим високо Вашето мнение и най-учтиво Ви молим да вземете участие в попълването на анкетата.

Общи въпроси:

1. Колко често използвате административните услуги, предоставяни от ДКХ:

- За първи път;
- Регулярно;
- При необходимост.

2. Срещнахте ли някой от изброените проблеми, докато получавате административна услуга от ДКХ:

- Не можах да намеря информация за услугата;
- Прехвърляха ме от един служител на друг;
- Получих грешна информация;
- Получих разнопосочна информация от различни хора;
- Друго (моля, опишете).....

Предоставяне на административни услуги:

3. Колко време чакахте, за да бъде прието заявлението/искането Ви:

- Под 10 минути;
- Под 20 минути;
- Повече (моля, посочете колко)

4. Получихте ли компетентна информация от служителите на ДКХ в отговор на Ваши запитвания, свързани с търсената от Вас административна услуга:

- Да;
- Не (моля, уточнете)

5. Колко контакта осъществиха с Вас, за да получите услугата (изберете видовете контакт: лична среща, отделен телефонен разговор, писмо, факс, електронно писмо):

Брой контакти	Лична среща	Телефон	E-mail	Писмо	Факс
Един	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2-3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4-7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Повече от 7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Какъв според Вас е приемливият брой контакти за получаване на услугата:

- Един;
- До три;
- До седем;
- Повече (моля, опишете колко)

7. Беше ли услугата предоставена без грешка:

- Да;
- Не;

Ако отговорът е не, моля опишете грешките, с които се сблъскахте, докато получаваште услугата

.....

.....

.....

8. Служителите бяха:

	Да	Не
Вежливи	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Търпеливи	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Компетентни	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Разполагаха с актуална информация	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Отговаряха на очакванията	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Моля посочете Вашата оценка за качеството на административна услуга, която ползвахте:

- Отлично;
- Много добро;

- Добро;
- Задоволително;
- Лошо.

10. Кой аспект от административното обслужване смятате, че най-много се нуждае от подобрене:

- Качеството (яснота, точност, пълнота) на предоставяната информация;
- Бързината на обслужване;
- Отношението на служителите;
- Знанията и уменията на служителите;
- Друго (моля, посочете).....

Достъпност:

11. Как научихте за реда на предоставяне на административната услуга:

- Потърсих в интернет;
- От познати;
- От адвокат;
- Друго (моля, посочете).....

12. Как се справихте с попълването на необходимата информация за заявяване на услугата:

- Лесно, попълних всичко самостоятелно;
- Беше ми необходима професионална помощ (агенция, адвокат);
- Помогнаха ми на място в ДЮС.

13. Кои са предпочитаните от Вас начини за достъп до услуги (моля, напишете цифрите 1, 2 и 3 пред три от изброените начина, като ги степенувате по предпочитание):

- Лично;
- Интернет (електронна услуга);
- Електронна поща;
- Обикновена поща/куриер;
- Други (моля, опишете)

14. По какъв начин се информирахте за статуса на Вашето заявление за административна услуга:

- На място;
- По телефон;
- По e-mail;
- Друг начин (моля, уточнете).....

Информация за Вас:

15. Посочете пол:

- Мъж;
- Жена.

16. Посочете, в коя възрастова група попадате:

- До 19 години;
- 19-26;
- 27-64;
- Над 64.

17. Посочете образование:

- Начално;
- Средно;
- Висше;
-

18. Посочете Вашия статус на пазара на труда:

- Безработен;
- Нает;
- Самонает;
- Неактивен.

19. Моля дайте препоръки за подобряване на административното обслужване в Държавната комисия по хазарта:

.....
.....
.....
.....

БЛАГОДАРИМ ВИ!