



МИНИСТЕРСТВО НА ФИНАНСИТЕ ДЪРЖАВНА КОМИСИЯ ПО ХАЗАРТА

УТВЪРЖДАВАМ

ПРЕДСЕДАТЕЛ НА ДКХ:

ОГНЕМИР МИТЕВ

Харта на клиента на Държавната комисия по хазарта

Водена от желание да предостави възможно най-доброто административно обслужване на всеки, който се нуждае от нейните услуги, Държавната комисия по хазарта ще се ръководи от тази Харта на клиента /хартата/.

В хартата се съдържа описание на нивото на административно обслужване, което може да се очаква в Държавната комисия по хазарта и информация какво се очаква от клиентите на услуги. В хартата се предоставят и съвети към клиентите как да постъпват в различни ситуации.

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

Всяко мнение или препоръка за подобряване на административното обслужване в Държавната комисия по хазарта ще бъде приветствано. Можете да се свържете с нас чрез приемната на Държавната комисия по хазарта на телефон – 02 / 9859 5858.

Услугите на нашето ведомство

В Държавната комисия по хазарта се извършват следните административни услуги на гражданите и юридическите лица:

- Издаване на лиценз за организиране на хазартни игри;
- Издаване на лиценз за производство, разпространение и сервиз на игрално оборудване и за внос, разпространение и сервиз на игрално оборудване;
- Издаване на решение за потвърждаване извършването на инвестиции във връзка с издаден първоначален лиценз по Закона за хазарта;
- Издаване на решение за даване на разрешение за извършване на промени в обстоятелствата по издадени лицензи или на техния титуляр;
- Издаване на удостоверения за издаден лиценз;
- Утвърждаване на предоставените от организаторите на хазартни игри правила и на промените в тях;
- Утвърждаване на задължителни образци за билети, фишове, талони и други удостоверителни знаци за участие в хазартни игри;
- Утвърждаване на правила за съхранение на информацията за едновременните

игрални сесии, направените залози и формирането на печалбите и одобряване на системи за автоматизирано подаване на информация към сървър на НАП;

- Издаване на решение за продължаване срока на издаден лиценз по Закона за хазарта;

- Издаване на решение за предсрочно прекратяване на издаден лиценз по Закона за хазарта;

- Издаване на решение за включване на лаборатория в утвърден от ДКХ списък;

- Издаване на решение за утвърждаване на типове и модификации на игрално оборудване;

- Издаване на дубликат на удостоверение за издаден лиценз;

- Издаване на удостоверение, препис-извлечение от протокол и решение на Държавната комисия по хазарта и на копие от друг документ.

Държавната комисия по хазарта се стреми административното обслужване на гражданите и юридическите лица да бъде ефективно и бързо, с максимален резултат и качество на обслужването при минимален разход на финансови и човешки ресурси.

Нашите отговорности към вас при предоставяне на услуги

- Да се отнасяме с внимание и уважение към вас, да зачитаме личното ви достойнство;

- Да бъдем честни и отзивчиви;

- Да работим професионално;

- Да предприемаме всички необходими действия за качествено и точно предоставяне на услугите.

Вашите отговорности към нас

В замяна очакваме от вас:

- Да се отнасяте към служителите с уважение. Няма да бъде проявявана търпимост към обиди, заплахи или каквито и да било действия на физическа саморазправа, насочени срещу служителите;

- Да бъдете внимателни и любезни към останалите клиенти;

- Да бъдете точни на уговорените срещи;

- Да ни предоставяте своевременно пълна и точна информация;

- Да ни предоставяте допълнителна информация, когато ви помолим за това;

- Да ни уведомявате своевременно за промени в обстоятелствата, касаещи вас или друго лице, заявител на административна услуга.

Общи отговорности

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

Предоставяне на информация и съвети

Ще ви предоставим информация и съвети за административната услуга, която може да получите. Ще ви информираме за:

- Документите, които следва да представите;
- Срок за получаване на исканата от вас административна услуга;
- Институцията, която може да ви отговори, когато вашите въпроси не са от компетентността на комисията.

Ще ви окажем помощ при попълване на формулярите, които се ползват в комисията.

В случай, че възникне някакъв проблем, ние ще ви уведомим незабавно за причините довели до това и за очаквания краен срок, в който ще можете да получите услугата.

Информация по интернет

Можете да получите информация за административното обслужване в Държавната комисия по хазарта от уеб сайт: www.dkh.minfin.bg, категория „Услуги“, раздел „Административни услуги“ и категория „Образци на искания“.

Информация по телефона

Допълнителна информация за предлаганите от нас административни услуги може да получите от служителите в приемната на Държавната комисия по хазарта на телефон 02 / 9859 58 58.

Ползи за вас

- Облекчаване на дългите процедури;
- Намаляване на разходите на средства и време, необходими за извършването на административните услуги от комисията;
- Премахване на възможността за корупционни практики;
- Създаване на приятна и делова обстановка за потребителите на административни услуги, предоставяни от комисията.

Отговор на телефонни обаждания

Когато искате да се свържете с Държавната комисия по хазарта можете да се обадите между 09:00 – 17:30 ч. от понеделник до петък на телефон 02 / 9859 58 58.

Служителите на Държавната комисия по хазарта ще отговорят на телефона със стандартен поздрав и ще се представят. Ако се налага отново да им позвъните, ще ви

бъде предоставен директен номер за връзка.

Ще се стремим да отговорим на вашите телефонни обаждания до минута.

Посещения в Държавната комисия по хазарта

Когато посещавате Държавната комисия по хазарта:

- Ако имате уговорена среща, винаги ще се опитваме да ви приемем навреме;
- Ако нямате уговорена среща, ще се опитаме да ви приемем до 15 минути;
- Ако ви е необходима още една среща, ще се опитаме да я организираме същия ден или възможно най-скоро.

Когато ни пишете

Когато се свързвате с нас по пощата, факс или електронна поща, ние ще ви дадем пълен отговор до 7 дни от датата, на която сме получили писмото, факса или имейла ви, когато е необходима проверка на място и становище на друг административен орган – до 14 дни, съгласно чл. 57 от Административнопроцесуалния кодекс и Наредбата за административното обслужване, приета с Постановление 246 на Министерския съвет от 2006 г. (освен ако в нормативен акт не е предвиден друг срок).

Когато ви пишем

Стремим се всички писма изпратени до Държавната комисия по хазарта:

- Да са съставени на ясен и разбираем език и напечатани;
- Да ви уведомяват ясно, когато е необходимо да направите нещо допълнително;
- Да ви дават необходимата информация за контакт, включително:
 - телефонен номер;
 - електронна поща и адрес на уебсайт;
 - номер на факс.

Предоставяне на услугите, от които се нуждаете

- Стремим се да проявяваме любезно и отзивчиво отношение към всеки потребител на административни услуги, предоставяни от комисията;
- Стремим се да изслушваме вашите предложения и сигнали;
- Стремим се да се отнасяме с внимание и загриженост към вашите проблеми;
- Стремим се да спазваме конфиденциалност относно всички заявления и искания на всеки един потребител на административни услуги, предоставяни от комисията;
- Стремим се да се отнасяме с професионализъм, да не проявяваме субективно отношение и да спазваме принципа на равнопоставеност на клиентите на административни услуги.

Ако имате оплакване

Когато смятате, че има проблеми при административното обслужване в Държавната комисия по хазарта, очакваме да ни информирате за това, за да можем да отстраним евентуални нередности и пропуски. Процедурата за подаване на оплаквания е лесна и ни помага да се уверим, че предоставяме еднаква и достъпна за всеки услуга:

- Можете да направите писмено оплакване.

Допълнителна информация за хартата

• Хартата е утвърдена от председателя на Държавната комисия по хазарта със Заповед № 3-7/12.01.2015 г. и е публикувана на интернет страницата на комисията: www.dkh.minfin.bg, категория „Услуги“, раздел „Административни услуги“.