

ХАРТА НА КЛИЕНТА

АНТИДОПИНГОВ ЦЕНТЪР

Предлагаме Ви настоящата Харта на клиента, адресирана към Вас – потребителите. С нея се определят основните функции, свързани с административното обслужване; предлаганите административни услуги; нашите задължения и отговорности.

МИСИЯ:

Стремежът ни е да Ви предоставяме услуги бързо и с високо качество, за да отговорим на Вашите нужди.

ВИЗИЯ:

Повишаване на качеството при административното обслужване на потребителите и достигане на по-голяма обществена удовлетвореност.

Дейността ни е насочена към клиентите на Антидопинговия център, като предоставяме следните услуги за гражданите и юридическите лица:

- Допингов контрол на територията на Република България;
- Издаване на разрешения за терапевтична употреба на лекарствени субстанции;
- Лабораторен анализ /услугата за момента все още не е активна, тъй като лабораторията не е акредитирана/;
- Сертификация на членове на антидопинговите екипи.

Стремежът ни е да предоставяме бързо и ефективно обслужване, като поддържаме високо качество на предлаганите от нас услуги.

Нашите основни цели са:

- високо качество на услугите чрез предоставяне на компетентна консултация за документите, необходими за изпълнението на всяка услуга;
- улеснен достъп до предлаганите от Антидопинговия Център услуги, с подробна информация за правата Ви, за това откъде може да получите образци на необходимите Ви документи, а също за сроковете на съответните услуги;
- създаване на условия за прозрачност, взаимно доверие и уважение между потребителите и служителите от Антидопинговия Център;
- изучаване на вашето мнение за получаваните от нас услуги.

В дейността си ние се ангажираме:

- да осигурим равнопоставеност на всички потребители, независимо от социално положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност, религиозни убеждения;
- да осигурим професионализъм в работата си с клиентите;

- да предоставяме пълна, точна и ясна информация по проблемите на отделните потребители;
- да проявим коректност при спазване на сроковете за извършване на всяка услуга;
- да осигурим прозрачност на административното обслужване;
- да осигурим разнообразни и достъпни начини за Вашите мнения относно предлаганите услуги;
- да избягваме конфликтни ситуации, а при възникването на такива да се стараем бързо и умело да ги преодоляваме;
- да противодействаме на конфликт на интереси, корупционни прояви и други неправомерни действия.

Ангажираме да се спазваме следните стандарти за обслужване:

- да отговорим на вашите запитвания, постъпили по пощата в срок от 7 дни, а в случай на необходима проверка на място или становище от друго ведомство - в срок от 14 дни;
- когато не сме компетентният орган, да препратим запитването Ви в срок от 7 дни;
- да предоставим необходимата услуга в нормативно определените срокове и форма;
- да предоставим наличната информация, необходима за охраняване на вашите законни права и интереси.
- да отговаряме на телефонните Ви запитвания, като се представяме със собствено и фамилно име и длъжност;
- да ви обслужим в рамките на 20 минути;
- да осигурим в служебните помещения за обслужване на клиенти места за сядане и подходящи условия за хора с увреждания.

От Вас очакваме:

- да се отнасяте с уважение към обслужващите Ви служители;
- да бъдете внимателни и търпеливи към останалите ни клиенти;
- да се отнасяте с доверие към предоставените информация и услуги;
- да предоставяте необходимата за съответната услуга пълна и точна информация;

- да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари за подобряване качеството на предоставяните от нас услуги.

Последното е необходимо, за да предприемем съответните действия за подобряване качеството на предоставяните услуги.

Изпратете Вашите мнения, предложения, коментари, сигнали, протести или жалби, като:

- се обадите на тел. 02/9625635 или с писмо на факс 02/8626054;
- изпратите писмо на адрес гр. София, ул. „Н. Габровски“ № 1, Антидопингов център;
- изпратите имейл на адрес anti-doping.centre@anti-doping.government.bg;
- внесете писмо лично в сградата на Антидопингов център на посочения по-горе адрес.

Редът за регистрация на подадените искания, жалби, протести, сигнали и предложения се определя във Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Антидопинговия център.

Нормативна основа на нашата дейност:

- Закон за физическото възпитание и спорта;
- Правилник за прилагане на Закона за физическото възпитание и спорта;
- Правилник за устройството и дейността на Антидопинговия център;
- Наредба за допингов контрол при тренировъчна и състезателна дейност;
- Световен антидопингов кодекс, както и Забранителния списък, стандартите и инструкциите на САА;
- Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в Антидопинговия център.

Допълнителна информация за хартата:

Настоящата Харта на клиента е приета на основание чл.21, ал.1 от Наредбата за административното обслужване. Публикувана е на интернет-страницата на Антидопинговия център и е поставена в определеното за информация място.