



**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**  
**Антидопингов център**



**УТВЪРДИЛ:**

**Д-Р ВИОЛЕТА ЗАРКОВА**

**ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР**

**ХАРТА НА КЛИЕНТА**  
**АНТИДОПИНГОВ ЦЕНТЪР**



## РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ Антидопингов център



Предлагаме Ви настоящата Харта на клиента, адресирана към Вас-потребителите. С нея се определят основните функции, свързани с административното обслужване, нашите задължения и отговорности. Основната цел на хартата е да съдейства за подобряване административното обслужване чрез залагане на съвременни и по-високи стандарти в административното обслужване.

### **Кои сме ние и какво вършим**

Антидопинговият център е национален орган към Министъра на младежта и спорта, създаден за осъществяване на допингов контрол и превенция на използването на забранени субстанции и забранени методи в спорта.

Мисията на Антидопинговия център е да изпълни ангажиментите на държавата, поети с подписването на Конвенцията срещу употребата на допинг на Съвета на Европа, Допълнителния протокол към нея и Международната конвенция за борба с употребата на допинг в спорта /на ЮНЕСКО/.

Антидопинговият център осъществява мисията си, като в борбата срещу допинга пази достойнството и правата на всеки спортист и спазва националното и международно законодателство, Световният антидопингов кодекс, международните стандарти към него и други добри практики.

### **Мисия:**

Стремежът ни е да осъществяваме своевременно и качествено административно обслужване, за да отговорим на Вашите нужди.

### **Визия:**

Качествено административно обслужване на потребителите и достигане на по-голяма обществена удовлетвореност.

Антидопинговият център приема и разглежда общите за администрацията в Република България:

- Заявления за издаване на удостоверение за осигурителен доход /УП-2/;
- 1. Правно основание за предоставянето на административната услуга/издаването на индивидуалния административен акт: Кодекс за социално осигуряване - чл. 5,



## РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ Антидопингов център



- ал. 7; Наредба за пенсиите и осигурителния стаж - чл. 40, ал. 3; Закон за администрацията - §. 1, т. 2, б. „в“.
2. Характеристика: документ, удостоверяващ осигурителния доход на определено лице за даден период.
  3. Необходими документи: Заявление в свободен текст.
  4. Вътрешна процедура: заявлението се регистрира в деловодство на Антидопинговия център и се възлага на експерт от направление „Финансово-счетоводно обслужване“ за изпълнение.
  5. Резултат от процедурата: издаване на Удостоверение за осигурителен доход /УП-2/.
  6. Срок : 14 дни.
  7. Образци и формуляри: удостоверението се издава по утвърден образец
- Заявления за издаване на удостоверение за осигурителен стаж /УП-3/;
1. Правно основание за предоставянето на административната услуга/издаването на индивидуалния административен акт: Закон за администрацията - §. 1, т. 2, буква "в"; Кодекс за социално осигуряване - чл. 5, ал. 7; Наредба за пенсиите и осигурителния стаж - чл. 40; Кодекс на труда – чл. 128а, ал. 1.
  2. Характеристика: документ, удостоверяващ трудов и/или служебен стаж на осигуряваното лице.
  3. Необходими документи: Заявление в свободен текст.
  4. Вътрешна процедура: заявлението се регистрира в деловодство на Антидопинговия център и се възлага на експерт от направление „Финансово-счетоводно обслужване“ за изпълнение.
  5. Резултат: издаване на Удостоверение за трудов и/или осигурителен стаж /УП-3/.
  6. Срок: 14 дни.
  7. Образци и формуляри: удостоверението се издава по утвърден образец



## РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ Антидопингов център



- Уточняване на разлики между издаденото удостоверение за осигурителен доход /УП-2/ и данни за осигуреното лице от информационната система на НОИ;
  1. Правно основание: Закон за администрацията - §. 1, т. 2, б. „в“, във връзка с; Кодекс за социално осигуряване - чл. 5, ал. 7, във връзка с; Наредба за пенсиите и осигурителния стаж - чл. 40.
  2. Характеристика: уточняване на разлики между издадено от Антидопингов център удостоверение /УП-2/ и данните за осигуреното лице от информационната система на НОИ.
  3. Необходими документи: заявление в свободен текст.
  4. Вътрешна процедура: писмото се регистрира в деловодство на Антидопингов център, след което се резолира от Изпълнителния директор за експерт от направление „Финансово-счетоводно обслужване“ за изпълнение.
  5. Резултат от процедурата: уточнени данни и издаден съответен документ за това.
  6. Срок: 14 дни.
  7. Образци и формуляри: няма.
  
- Извършване на консултации, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административен правен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга;
  1. Правно основание: Закон за администрацията - §. 1, т. 2, б. „г“
  2. Характеристика: извършване на консултация, предоставена от служителите на Антидопинговия център и поискана от физически или юридически лица.
  3. Необходими документи: няма
  4. Вътрешна процедура: Искането за консултации може да бъде подадено писмено, по електронен път; както и устно. Регистрира се в деловодството на Антидопинговия център и се резолира от изпълнителния директор на



## РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ Антидопингов център



Антидопингов център за разпределяне на експерт, притежаващ съответната компетентност.

5. Резултат от процедурата: писмен отговор до заинтересованата страна.
6. Срок: 14 дни.
7. Образци и формуляри: Няма.

➤ Заявление за предоставяне на достъп до обществена информация.

1. Правно основание: Закон за достъп до обществена информация и Вътрешни правила за предоставяне на достъп до обществена информация на Антидопинговия център.
2. Характеристика: достъп до обществена информация, която се създава или съхранява в Антидопинговия център.
3. Необходими документи: Заявление по образец, публикувано на електронната страница на Антидопинговия център - [https://anti-doping.government.bg/bg/dostp-do-obshchestvena-informatsiia\\_p17.html](https://anti-doping.government.bg/bg/dostp-do-obshchestvena-informatsiia_p17.html) .
4. Вътрешна процедура: Заявлението се регистрира в деловодство на Антидопинговия център и се възлага на отговорно лице съгласно заповед на Изпълнителния директор на Антидопинговия център.
5. Резултат от процедурата: Решение за достъп или отказ за достъп до обществена информация.
6. Срок : 14 дни.
7. Образци и формуляри: няма

➤ Искания /заявления/ и жалби на граждани и организации.

1. Правно основание: чл.107 и чл.117 от Административно процесуалния кодекс /АПК/.
2. Характеристика: предложения относно усъвършенстване на организацията и дейността на Антидопинговия център и други въпроси в рамките на



## РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ Антидопингов център



компетентността му; сигнали относно злоупотреби с власт и корупция, други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействие на административния орган и длъжностни лица в Антидопинговия център.

3. Необходими документи: предложение, сигнал.
4. Вътрешна процедура: регистрират се в деловодството на Антидопинговия център и се възлагат от Изпълнителния директор на Антидопинговия център за изпълнение.
5. Резултат от процедурата: решения.
6. Срок: 14 дни.
7. Образци и формуляри: писмени или устни /няма образец/.

Стремежът ни е да предоставяме бързо, ефективно и качествено обслужване.

### **Нашите основни цели са:**

- ✓ равнопоставено отношение към всички потребители;
- ✓ осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
- ✓ създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;
- ✓ координация и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
- ✓ периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;
- ✓ осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги;
- ✓ служебно събиране на информация и доказателствени средства;



## РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ Антидопингов център



### **В дейността си ние се ангажираме:**

- ✓ да осигурим високо качество на предоставяното административно обслужване чрез осигуряване на компетентна консултация за попълване на необходимите документи в съответните срокове;
- ✓ да предоставим улеснен достъп до необходимите формуляри и образци на документи, публикувани на интернет страницата на Антидопинговия център и предоставяне на допълнителна информация по телефон или на място в Центъра за административно обслужване;
- ✓ да създадем условия за прозрачност, взаимно доверие и уважение между клиентите и служителите на Антидопинговия център;
- ✓ 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 клиенти;
- ✓ да осигурим прозрачност на административното обслужване;
- ✓ 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 се да спазваме следните стандарти за обслужване:**

- ✓ при изпълнение на служебните си задължения всеки служител от Антидопинговия център да носи отличителен знак (бадж) със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и направлението, към които принадлежи;
- ✓ да отговаряме на телефонните Ви запитвания чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;



## РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ Антидопингов център



- ✓ да отговорим на Вашите запитвания, по въпроси от общ характер в срок до 5 работни дни, ако запитванията са постъпили по пощата или по електронната поща;
- ✓ веднага или не по-късно от 20 минути, ако запитванията са устни, постъпили са на място или по телефон;
- ✓ а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - до 14 дни;
- ✓ да осигурим в служебните помещения, където се осъществява административно обслужване места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

Антидопинговият център отчита състоянието на административното обслужване веднъж годишно чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация /ИИСДА/. Със заповед на Изпълнителния директор са определени отговорните служители, които подават и обобщават информацията, попълват и публикуват данните в ИИСДА.

### **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 предоставяното административно обслужване;
- ✓ Да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари за подобряване качеството на предоставяното от нас административно обслужване.

Последното е необходимо, за да предприемем съответните мерки и действия за подобряване на обслужването.

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





## РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ Антидопингов център



- ✓ се обадите на тел. 02/9625635 или изпратите писмо на [anti-doping.centre@anti-doping.government.bg](mailto:anti-doping.centre@anti-doping.government.bg), или на хартиен носител на адрес ул. „Никола Габровски“ № 1 в Деловодството на Антидопинговия център;

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

Нормативна основа на нашата дейност:

- ✓ Правилник за устройството и дейността на Антидопинговия център;
- ✓ Закон за физическото възпитание и спорта;
- ✓ Правилник за прилагане на Закона за физическото възпитание и спорта;
- ✓ Наредба за антидопинговата дейност;
- ✓ Световен антидопингов кодекс и международните стандарти към него;
- ✓ Списък на забранените субстанции и методи на Световната антидопингова агенция;
- ✓ Вътрешни правила за организацията на административното обслужване на физически и юридически лица от Антидопинговия център.

Горепосочените в Хартата нормативни документи може да намерите на нашата интернет страница - [www.anti-doping.government.bg](http://www.anti-doping.government.bg)

### **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.