

КОМИСИЯ ЗА ФИНАНСОВ НАДЗОР

ХАРТА НА КЛИЕНТА

(утвърдена със Заповед №141...../20.05.15 г.
на председателя на Комисията за финансов надзор)



1. Комисията за финансов надзор си поставя за цел да осъществява качествено административно обслужване.

2. Комисията за финансов надзор при осъществяване на административното обслужване се ръководи от следните принципи:

- законност;
- достъпност, публичност и прозрачност;
- отговорност и отчетност;
- ефективност;
- субординация и координация;
- последователност и предвидимост;
- обективност и безпристрастност.

3. Комисията за финансов надзор гарантира:

- равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
- координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване;
- надеждна обратна връзка;
- изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване;
- качество на предоставяните услуги.

4. При осъществяване на административното обслужване комисията се стреми да повишава качеството и ефективността на работата по административното обслужване.

5. Административното обслужване е организирано по начин, позволяващ осъществяване на контрол върху дейността на служителите в комисията, работещи по предоставянето на административните услуги.

6. При осъществяване на административното обслужване се набляга на:

- любезно отношение, внимание и уважение към всеки потребител;
- бързо обслужване на всеки потребител.

7. За връзка с Комисията за финансов надзор потребителите могат да ползват следните контакти:

Адрес: София 1000, ул. „Будапеща” № 16

Факс: 02/ 829 43 24

имейл адреси: delovodstvo@fsc.bg ; bg_fsc@fsc.bg

имейл антикорупция corruption@fsc.bg

електронни портали – за документи и информация в изрично предвидените случаи.

8. Приемното време на комисията е в рамките на работното ѝ време, което е от 9.00 ч. до 18.00 ч. в работните дни на седмицата.

9. Информация за дейността на комисията и предоставяните от нея административни услуги може да бъде намерена на страницата ѝ в интернет <http://www.fsc.bg/>. Информацията на посочената страница се актуализира периодично.

10. За подобряване на административното обслужване е важна обратната връзка. Всяко лице може да подаде предложение, мнение, сигнал, похвала или оплакване във връзка с административното обслужване, като ползва контактите, посочени в т. 7. Подаването може да стане и устно на място в деловодството на комисията.

11. Комисията анализира и при необходимост извършва проверка по постъпили предложения, мнения, сигнали, похвали и оплаквания и предприема съответни действия, когато същите са от нейната компетентност. Когато действията не са от компетентност на комисията предложението, мнението, сигналът или оплакването се препраща по компетентност на съответния орган. Анонимни сигнали и оплаквания не подлежат на разглеждане.

12. Комисията за финансов надзор се ангажира да отговори на всеки подаден от потребител сигнал или възражение за неточно или лошо административно обслужване.

13. Всички други обжалвания или възражения във връзка с предоставяните от комисията и нейните органи административни услуги се разглеждат по съответния законоустановен за тях ред.

14. Потребителите могат на място в комисията да заявят устно административна услуга, за която няма изрично нормативно изискване да бъде заявена писмено.

15. Индивидуални административни актове, издавани от комисията или от нейните органи, могат да бъдат получавани на мястото, където са заявени, на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път.

16. При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор индивидуалният административен акт се изпраща:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя (получателя); цената за пощенската услуга се заплаща от заявителя при доставяне на пратката;

- с международна препоръчана пощенска пратка – след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към комисията; цената за пощенската услуга се заплаща от комисията на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;

- по друг начин, който дава гаранция за доставянето на пратката на заявителя.

17. Комисията за финансов надзор очаква от потребителите:

- да се отнасят с уважение към служителите на комисията, като не допускат обиди, заплахи и други действия на саморазправа;

- да съобщават за всякакви констатирани от тях нередности;

- да представят пълна и точна информация и съответните документи, изискуеми от закона или от други нормативни актове;

- да уведомяват за всяка промяна на обстоятелствата, свързана с исканата услуга;

- да посочват три имена, точен адрес, телефон и по възможност имейл адрес за връзка.

18. Настоящата харта на клиента е адресирана към потребителите и ще се актуализира периодично, за да бъде в съответствие с настъпили изменения в нормативната уредба, дейността на комисията и за да отговаря на очакванията и потребностите на потребителите.

19. Настоящата харта на клиента е разработена на основание чл. 21 от Наредбата за административното обслужване.