



ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ ЗА МЕТРОЛОГИЧЕН И ТЕХНИЧЕСКИ НАДЗОР  
СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО  
БДС EN ISO 9001:2015

## Харта


### Х-ДАМТН-05.01

#### Харта на клиента и стандарти на административно обслужване

Издание: 01	В сила от: 19.11.2020 г.	Оригинал <input checked="" type="checkbox"/>	Копие №	Контр. <input type="checkbox"/>	Неконтр. <input type="checkbox"/>
<b>Разработил</b>		<b>Проверил</b>		<b>Утвърдил</b>	
Длъжност	Директор	Длъжност	Главен директор	Длъжност	Председател
Фамилия	Маринова	Фамилия	Иванова	Фамилия	Горновски
Подпис		Подпис		Подпис	
Дата	19.11.2020г.	Дата	19.11.2020г.	Дата	19.11.2020г.

Проследяване на измененията

Изм. №	Страници	Дата	Утвърдил
1			
2			
3			

	<b>Харта на клиента и стандарти на административно обслужване</b>	Х-ДАМТН-05.01	
		Изд. 02	Изм. 01
<b>ДАМТН</b>		В сила от:19.11.2020г.	
		Страница 2 от 5	




### Харта на клиента

**Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване**




**Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:**


<b>Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)</b>													
<b>Достъп с обществен транспорт до ЦАО: гр. София, бул. «Д-р Г. М. Димитров» № 52А, етаж 1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>метростанция „Г. М. Димитров“ на първи метродиаметър (М1, М2)</li> <li>спирка „Техническа библиотека“ на автобус 280 и 123</li> <li>спирка „НСБАЛ по онкология“ на автобус 69, 70, 88, 67 и 413</li> </ul>												
<b>Условия за паркиране</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>платен паркинг в близост до ЦАО (пред административната сграда на ДАМТН)</li> <li>възможност за безплатно паркиране в жилищната зона</li> </ul>												
<b>Удобно работно време</b>	<p>ЦАО в гр. София, бул. „Г.М.Димитров“ № 52А работи без прекъсване в работни дни от 9.00 до 17.30 часа. Заявки и документи се подават и в приемните, обособени в териториалните структурни звена, находящи се на:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="text-align: left; padding: 5px;">Офис София</th> <th style="text-align: left; padding: 5px;">Офис Благоевград</th> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">           гр. София 1784, ул. “Проф. Петър Мутафчиев” № 2, ет. 5, ст. 503            тел. 02 975 36 84; 02 974 09 35            Обявените телефони за комуникация са стационарни, платени по стандартна тарифа, съгласно абонаментния план на потребителя            e-mail:  <a href="mailto:idtн.sofia@damtn.government.bg">idtн.sofia@damtn.government.bg</a>;         </td> <td style="padding: 5px;">           гр. Благоевград 2700, ул. “Свобода” № 1, ет. 2            тел.. 073 88 54 63; 073 88 40 89            Обявените телефони за комуникация са стационарни, платени по стандартна тарифа, съгласно абонаментния план на потребителя            e-mail:  <a href="mailto:idtн.blagoevgrad@damtn.government.bg">idtн.blagoevgrad@damtn.government.bg</a>;         </td> </tr> <tr> <th style="text-align: left; padding: 5px;">Офис Враца</th> <th style="text-align: left; padding: 5px;">Офис Плевен</th> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">           гр. Враца 3000, ул. “Ген. Леонов” № 95, ет. 5            Тел. 092 64 74 53            Обявените телефони за комуникация са стационарни, платени по стандартна тарифа, съгласно абонаментния план на потребителя            e-mail:  <a href="mailto:idtн.vratsa@damtn.government.bg">idtн.vratsa@damtn.government.bg</a>;         </td> <td style="padding: 5px;">           гр. Плевен 9023, бул. “Дойран” № 27, ет. 2            тел. 064 83 71 26            Обявените телефони за комуникация са стационарни, платени по стандартна тарифа, съгласно абонаментния план на потребителя            e-mail: <a href="mailto:idtн.pleven@damtn.government.bg">idtн.pleven@damtn.government.bg</a> </td> </tr> <tr> <th style="text-align: left; padding: 5px;">Офис Велико Търново</th> <th style="text-align: left; padding: 5px;">Офис Русе</th> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">           гр. Велико Търново 5000, кв. „Акация“, ул. ”Чумерна” № 1А, ет.4            тел. 062 63 04 00            Обявените телефони за комуникация са стационарни, платени по стандартна тарифа, съгласно абонаментния план на потребителя            e-mail:  <a href="mailto:idtн.vtarnovo@damtn.government.bg">idtн.vtarnovo@damtn.government.bg</a>;         </td> <td style="padding: 5px;">           гр. Русе 7012, ул. „Мария Луиза“ № 19            тел. 082 82 02 90;            Обявените телефони за комуникация са стационарни, платени по стандартна тарифа, съгласно абонаментния план на потребителя            e-mail: <a href="mailto:idtн.ruse@damtn.government.bg">idtн.ruse@damtn.government.bg</a> </td> </tr> </table>	Офис София	Офис Благоевград	гр. София 1784, ул. “Проф. Петър Мутафчиев” № 2, ет. 5, ст. 503 тел. 02 975 36 84; 02 974 09 35 Обявените телефони за комуникация са стационарни, платени по стандартна тарифа, съгласно абонаментния план на потребителя e-mail: <a href="mailto:idtн.sofia@damtn.government.bg">idtн.sofia@damtn.government.bg</a> ;	гр. Благоевград 2700, ул. “Свобода” № 1, ет. 2 тел.. 073 88 54 63; 073 88 40 89 Обявените телефони за комуникация са стационарни, платени по стандартна тарифа, съгласно абонаментния план на потребителя e-mail: <a href="mailto:idtн.blagoevgrad@damtn.government.bg">idtн.blagoevgrad@damtn.government.bg</a> ;	Офис Враца	Офис Плевен	гр. Враца 3000, ул. “Ген. Леонов” № 95, ет. 5 Тел. 092 64 74 53 Обявените телефони за комуникация са стационарни, платени по стандартна тарифа, съгласно абонаментния план на потребителя e-mail: <a href="mailto:idtн.vratsa@damtn.government.bg">idtн.vratsa@damtn.government.bg</a> ;	гр. Плевен 9023, бул. “Дойран” № 27, ет. 2 тел. 064 83 71 26 Обявените телефони за комуникация са стационарни, платени по стандартна тарифа, съгласно абонаментния план на потребителя e-mail: <a href="mailto:idtн.pleven@damtn.government.bg">idtн.pleven@damtn.government.bg</a>	Офис Велико Търново	Офис Русе	гр. Велико Търново 5000, кв. „Акация“, ул. ”Чумерна” № 1А, ет.4 тел. 062 63 04 00 Обявените телефони за комуникация са стационарни, платени по стандартна тарифа, съгласно абонаментния план на потребителя e-mail: <a href="mailto:idtн.vtarnovo@damtn.government.bg">idtн.vtarnovo@damtn.government.bg</a> ;	гр. Русе 7012, ул. „Мария Луиза“ № 19 тел. 082 82 02 90; Обявените телефони за комуникация са стационарни, платени по стандартна тарифа, съгласно абонаментния план на потребителя e-mail: <a href="mailto:idtн.ruse@damtn.government.bg">idtн.ruse@damtn.government.bg</a>
Офис София	Офис Благоевград												
гр. София 1784, ул. “Проф. Петър Мутафчиев” № 2, ет. 5, ст. 503 тел. 02 975 36 84; 02 974 09 35 Обявените телефони за комуникация са стационарни, платени по стандартна тарифа, съгласно абонаментния план на потребителя e-mail: <a href="mailto:idtн.sofia@damtn.government.bg">idtн.sofia@damtn.government.bg</a> ;	гр. Благоевград 2700, ул. “Свобода” № 1, ет. 2 тел.. 073 88 54 63; 073 88 40 89 Обявените телефони за комуникация са стационарни, платени по стандартна тарифа, съгласно абонаментния план на потребителя e-mail: <a href="mailto:idtн.blagoevgrad@damtn.government.bg">idtн.blagoevgrad@damtn.government.bg</a> ;												
Офис Враца	Офис Плевен												
гр. Враца 3000, ул. “Ген. Леонов” № 95, ет. 5 Тел. 092 64 74 53 Обявените телефони за комуникация са стационарни, платени по стандартна тарифа, съгласно абонаментния план на потребителя e-mail: <a href="mailto:idtн.vratsa@damtn.government.bg">idtн.vratsa@damtn.government.bg</a> ;	гр. Плевен 9023, бул. “Дойран” № 27, ет. 2 тел. 064 83 71 26 Обявените телефони за комуникация са стационарни, платени по стандартна тарифа, съгласно абонаментния план на потребителя e-mail: <a href="mailto:idtн.pleven@damtn.government.bg">idtн.pleven@damtn.government.bg</a>												
Офис Велико Търново	Офис Русе												
гр. Велико Търново 5000, кв. „Акация“, ул. ”Чумерна” № 1А, ет.4 тел. 062 63 04 00 Обявените телефони за комуникация са стационарни, платени по стандартна тарифа, съгласно абонаментния план на потребителя e-mail: <a href="mailto:idtн.vtarnovo@damtn.government.bg">idtн.vtarnovo@damtn.government.bg</a> ;	гр. Русе 7012, ул. „Мария Луиза“ № 19 тел. 082 82 02 90; Обявените телефони за комуникация са стационарни, платени по стандартна тарифа, съгласно абонаментния план на потребителя e-mail: <a href="mailto:idtн.ruse@damtn.government.bg">idtн.ruse@damtn.government.bg</a>												

 <b>ДАМТН</b>	<b>Харта на клиента и стандарти на административно обслужване</b>	Х-ДАМТН-05.01	
		Изд. 02	Изм. 01
		В сила от:19.11.2020г.	
		Страница <b>3</b> от <b>5</b>	

	<p><b>Офис Пловдив</b> гр. Пловдив 4000, бул. “Санкт Петербург” № 67, ет. 3 тел. 032 63 31 35; 032 26 54 50 Обявените телефони за комуникация са стационарни, платени по стандартна тарифа, съгласно абонаментния план на потребителя e-mail: <a href="mailto:idt.plovdiv@damtn.government.bg">idt.plovdiv@damtn.government.bg</a>;</p>	<p><b>Офис Стара Загора</b> гр. Стара Загора 6000, бул. “Цар Симеон Велики” № 157 тел. 042 62 03 76; 042 60 47 66 Обявените телефони за комуникация са стационарни, платени по стандартна тарифа, съгласно абонаментния план на потребителя e-mail: <a href="mailto:idt.szagora@damtn.government.bg">idt.szagora@damtn.government.bg</a></p>
	<p><b>Офис Варна</b> гр. Варна 9023, ул. Мургаш № 5, ет. 3 тел. 052 75 03 28; 052 75 03 10 Обявените телефони за комуникация са стационарни, платени по стандартна тарифа, съгласно абонаментния план на потребителя e-mail: <a href="mailto:idt.varna@damtn.government.bg">idt.varna@damtn.government.bg</a>;</p>	<p><b>Офис Бургас</b> гр. Бургас 8010, ул. “Проф. Я. Якимов” № 25, ет. 3 тел. 056 86 01 44, 056 86 02 72 Обявените телефони за комуникация са стационарни, платени по стандартна тарифа, съгласно абонаментния план на потребителя e-mail: <a href="mailto:idt.burgas@damtn.government.bg">idt.burgas@damtn.government.bg</a>;</p>
<b>Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• работното време</li> <li>• гишетата за заявяване и получаване на документи</li> <li>• информация за услугите</li> </ul>	
<b>За клиенти със специфични потребности:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• осигурен е адаптиран достъп до ЦАО посредством рампа</li> <li>• нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО</li> </ul>	
<b>В ЦАО на Ваше разположение са:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• обособена зона за консултации, места за сядане, маса и пособия за попълване на документи</li> <li>• възможност за ползване на тоалетна</li> <li>• подходящо осветление</li> </ul>	
<b>Добра информираност, бърза и лесна комуникация</b>		
<b>Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• вежливо, любезно и отзивчиво, с лично отношение, уважение и търпение;</li> <li>• при спазване на конфиденциалност;</li> <li>• при осигуряване на равнопоставеност на всички потребители;</li> <li>• чрез предоставяне на еднакъв достъп до услугите, независимо от социално положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност, религиозни убеждения;</li> <li>• като Ви предоставят ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация за решаване на Вашия проблем;</li> <li>• с коректност относно спазването на оповестените срокове за извършване на всяка административна услуга;</li> <li>• със стремеж към търсене на алтернативно решение на проблема на потребителя;</li> <li>• избягвайки конфликтни ситуации;</li> </ul>	

 <b>ДАМТН</b>	<b>Харта на клиента и стандарти на административно обслужване</b>	Х-ДАМТН-05.01	
		Изд. 02	Изм. 01
		В сила от:19.11.2020г.	
		Страница <b>4</b> от <b>5</b>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• прилагайки мерки за противодействие на корупционни прояви и други неправомерни действия.</li> </ul>
<b>Информация за услугите ни ще намерите:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• на интернет страницата ни <a href="http://damtn.government.bg">damtn.government.bg</a>, в секция «Административно обслужване»;</li> <li>• част от нашите услуги можете да заявите и електронно в секция «Е-услуги» на интернет страницата ни;</li> <li>• на място в ЦАО: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ на табло;</li> <li>✓ на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите: информацията за предоставяните от нас услуги</li> </ul> </li> <li>• на телефон: +359 2 980 63 17</li> <li>• в Интегрираната информационна система на държавната администрация в секция „Административни услуги и режими”</li> </ul>
<b>Съдействие на място в ЦАО ще получите от</b>	<p>Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ще отговорят на въпросите Ви, свързани с услугите;</li> <li>✓ ще Ви окажат помощ при попълване на документи;</li> <li>✓ ще Ви информират за статуса на Вашата преписка;</li> <li>✓ ще Ви информират за предсрочно изпълнение на услугата;</li> <li>✓ ще Ви разяснят начините на плащане.</li> </ul>
<b>В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ще намерите информация, разясняваща най-често задаваните от Вас въпроси</li> <li>• можете да зададете въпрос - ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора</li> </ul>
<b>Активен Facebook профил</b>	<p>На страницата ни във Facebook (ДАМТН) ще откриете интересна информация за нашите активности.</p>
<b>▶ Предимства на обслужването</b>	
<b>Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• за устни запитвания на място или по телефона – веднага или в рамките на 20 минути;</li> <li>• за писмени запитвания – до 5 работни дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган – до 14 дни;</li> <li>• заявлението по Закона за достъп до обществена информация се разглежда от ДАМТН в 14-дневен срок, а в случаите по чл. 30 и чл. 31 от същия закон, срокът може да бъде удължен;</li> <li>• на всички подадени молби, сигнали и жалби ще отговорим писмено в 7-дневен срок от получаването, а в случаите, когато е необходима проверка – до 30 дни.</li> </ul>

 <b>ДАМТН</b>	<b>Харта на клиента и стандарти на административно обслужване</b>	Х-ДАМТН-05.01	
		Изд. 02	Изм. 01
		В сила от:19.11.2020г.	
		Страница 5 от 5	

<b>Бързо обслужване</b>	В рамките на 20 минути: ✓ ще приемем Вашите документи ✓ ще Ви предоставим готовите документи
-------------------------	--

Моля информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба:

### ➤ На място в ЦАО

**Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАО**

- Обърнете се към служителите ни в ЦАО, които:
- ✓ ще Ви съдействат за разрешаване на възникнал проблем;
  - ✓ при обективна необходимост ще Ви осигурят консултация с експерт.

### ➤ Пишете ни

**Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор**

Може да ги подадете:

- в ЦАО;
- по пощата на адрес: гр. София, бул. „Д-р Г. М. Димитров“ № 52А, п.код 1797;
- ел. поща: [damtn@damtn.government.bg](mailto:damtngovernment.bg);
- в обозначената кутия, на входа, в ЦАО;
- като попълните формуляра за обратна връзка (анкетна карта) на интернет страницата ни;
- като попълните анкетна карта, която ще Ви бъде предоставена от служителите ни в ЦАО, и я пуснете в обозначената за това кутия.

### ➤ Обадете ни се

**Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате**

За връзка с:

- ЦАО: тел. +359 2 980 63 17

### ➤ Информация за Вашата удовлетвореност

**Всяка година до 1 април в секция „Административно обслужване“ ще намерите публикуван**

Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с:

- ✓ получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка
- ✓ резултатите от измерването на удовлетвореността Ви
- ✓ предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване

Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!