



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

Вътрешно правило


ВП-ДАМТН-08.03

**Вътрешни правила за организацията на административното
обслужване в ДАМТН**

Издание: 02	В сила от: 16.06.2021 г.	Оригинал <input checked="" type="checkbox"/>	Копие №	Контр. <input type="checkbox"/>	Неконтр. <input type="checkbox"/>
Разработил		Проверил		Утвърдил	
Длъжност	Началник отдел	Длъжност	Главен директор	Длъжност	Председател
Фамилия	Миркова	Фамилия	Иванова	Фамилия	Горновски
Подпис		Подпис		Подпис	
Дата	14.06.2021г.	Дата	15.06.2021г.	Дата	14.06.2021г.

Проследяване на измененията

Изм. №	Страници	Дата	Утвърдил
1			
2			
3			

 ДАМТН	Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в ДАМТН	ВП-ДАМТН-08.03	
		Изд. 02	Изм. 01
		В сила от:16.06.2021г.	
		Страница 2 от 16	

Глава първа

ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Раздел I

Предмет и обхват

Чл. 1. (1) Настоящите Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в Държавната агенция за метрологичен и технически надзор (ДАМТН) уреждат въпросите, свързани с предоставяните от агенцията административни услуги и регулират взаимодействието между звената и рамката за последователността на извършваните от и в тях действия при осъществяване на административното обслужване.

(2) Настоящите правила уреждат и реда за внедряването и прилагането на необходимите различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите, вкл. на прилагането на картови плащания, информирането и насърчаването на потребителите на услугите при използването им и извършването на контрол на тези дейности.

(3) Правилата се прилагат за всички звена на агенцията, предоставящи административни услуги, доколкото в закон не е предвидено друго.

(4) Специфичните дейности при предоставянето на конкретни административни услуги се уреждат във вътрешните правила на отговорните звена.


Раздел II

Принципи на административното обслужване

Чл. 2. (1) При извършване на административно обслужване се спазват принципите, установени в Административно процесуалния кодекс, Закона за администрацията, Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация, Наредбата за административното обслужване (Глава първа, Раздел II) и X-ДАМТН-05.01 „Харта на клиента и стандарти за административно обслужване“ на ДАМТН, съобразно функциите, заложи в Устройствения правилник на агенцията.

(2) Служителите в звената, които извършват дейности по предоставянето на административни услуги на гражданите и бизнеса са длъжни да спазват установените принципи, посочени в актовете в ал. 1, както и да:

- предоставят пълна, ясна и общоразбираема, точна и достоверна информация за предоставяните услуги;
- предоставят информация за различните форми на достъп до услугите;
- не уронват престижа на агенцията и да не пораждаат съмнения относно безпристрастността при предоставянето на услугите;
- изпълняват всички изисквания за комплексно административно обслужване, заложи в Административно процесуалния кодекс;
- следят за добри практики, прилагани в други администрации;

 ДАМТН	Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в ДАМТН	ВП-ДАМТН-08.03	
		Изд. 02	Изм. 01
		В сила от:16.06.2021г.	
		Страница 3 от 16	

Глава втора

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I

Общи правила и ред за регистрация

Чл. 3. (1) Дейността по административното обслужване се осъществява от служители в отдел „Административно и информационно обслужване“ (АИО) от дирекция “Административно-правно и информационно обслужване” и от служителите в специализираната администрация - дирекция „Разрешения за оценяване на съответствието“, главна дирекция “Метрологичен надзор”, главна дирекция “Инспекция за държавен технически надзор” и главна дирекция „Надзор на язовирните стени и съоръженията към тях“, главна дирекция „Контрол на качеството на горивата за битово отопление“.


(2) При осъществяване на административното обслужване потребителите контактуват с администрацията на агенцията чрез Центъра за административно обслужване (ЦАО) и приемните, обособени в териториалните структурни звена, както следва:

1. Център за административно обслужване /ЦАО/, находящ се в сградата на ДАМТН - на адрес: „бул. Г. М. Димитров“ № 52 А, гр. София 1797, партер.

2. Териториални структурни звена, находящи се на:

Офис София гр. София 1784, ул. “Проф. Петър Мутафчиев” № 2, ет. 5, ет. 503 тел. 02 975 36 84; 02 974 09 35 e-mail: idthn.sofia@damtn.government.bg ;	Офис Благоевград гр. Благоевград 2700, ул. “Свобода” № 1, ет. 2 тел.. 073 88 54 63; 073 88 40 89 e-mail: idthn.blagoevgrad@damtn.government.bg ;
Офис Враца гр. Враца 3000, ул. “Ген. Леонов” № 95, ет. 5 Тел. 092 64 74 53 e-mail: idthn.vratsa@damtn.government.bg ;	Офис Плевен гр. Плевен 9023, бул. “Дойран” № 27, ет. 2 тел. 064 83 71 26 e-mail: idthn.pleven@damtn.government.bg
Офис Велико Търново гр. Велико Търново 5000, кв. „Акация“, ул. ”Чумерна” № 1А, ет.4 тел. 062 63 04 00 e-mail: idthn.vtarnovo@damtn.government.bg ;	Офис Русе гр. Русе 7012, ул. „Мария Луиза“ № 19 тел. 082 82 02 90; e-mail: idthn.ruse@damtn.government.bg
Офис Пловдив гр. Пловдив 4000, бул. “Санкт Петербург” № 67, ет. 3 тел. 032 63 31 35; 032 26 54 50 e-mail: idthn.plovdiv@damtn.government.bg ;	Офис Стара Загора гр. Стара Загора 6000, бул. “Цар Симеон Велики” № 157 тел. 042 62 03 76; 042 60 47 66 e-mail: idthn.szagora@damtn.government.bg
Офис Варна гр. Варна 9023, ул. Мургаш № 5, ет. 3 тел. 052 75 03 28; 052 75 03 10 e-mail: idthn.varna@damtn.government.bg ;	Офис Бургас гр. Бургас 8010, ул. “Проф. Я. Якимов” № 25, ет. 3 тел. 056 86 01 44, 056 86 02 72 e-mail: idthn.burgas@damtn.government.bg ;

➤ *Обявените телефони за комуникация са стационарни, платени по стандартна тарифа, съгласно абонаментния план на потребителя.*

	Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в ДАМТН	ВП-ДАМТН-08.03	
		Изд. 02	Изм. 01
ДАМТН		В сила от:16.06.2021г.	
		Страница 4 от 16	

(3) ЦАО и приемните работят всеки работен ден от 9:00 часа до 17:30 часа. Обедната почивка от 30 мин. между 12.00 и 13.00 часа в ЦАО се ползва от служителите така, че да се осигури непрекъсваем режим на работа, което се организира и контролира от непосредствения им ръководител.

(4) В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на звеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

(5) Административното обслужване на потребителите на административни услуги се изразява в:

1. предоставяне на информация за административните услуги, предоставяни от агенцията на достъпен и разбираем език, за реда и организацията за предоставянето им, за всички осигурени начини за тяхното плащане, както и даване на насоки при попълване на място на формуляри и заявления;

2. информиране на потребителите по въпроси от общ характер, когато зададеният въпрос не изисква намесата на служител от специализираната администрация;

3. приемане на заявления за извършване на административни услуги, регистрирането им чрез електронната система за документооборот и предоставяне на потребителите на входящ номер на преписката с датата на завеждане и информиране за срока за изпълнение;

5. приемане на жалби и предложения, свързани с административното обслужване, регистрирането чрез електронната система за документооборот и предоставяне на входящ номер на преписката;

б. проверка за:

а) правилно и точно попълнени данни за контакт със заявителя - за отговор или ако е необходимо, за допълнителна информация;

б) пълнота на документацията за всяка административна услуга по контролен списък - предоставен от дирекцията/главна дирекция, предоставяща административната услуга, като при непълнота на документацията се уведомява заявителя и се отбелязва в „Регистрационната контролна карта“;

7. предаване на регистрираната преписка на председателя на ДАМТН или съответно на дирекцията/главна дирекция, която ще извърши услугата;


8. извършване на проверка относно движението на преписка при запитване по телефона или при посещение на място от потребител, като за целта осъществява връзка със звената, работещи по административната услуга;

9. предаване/изпращане на изготвените документи и приложенията към тях на заявителя и регистриране на получаването им от него;

10. актуализиране на информацията на местата за работа с потребителите, след предоставяне от съответната дирекция.

11. осигурява възможността за извършване на картови плащания.

13. създаване на организация от началника на отдел АИО и осигуряване на задължителното поставяне на подходящи съобщения и указателни табели на определените за това места, както и на интернет страница на ДАМТН за осигурената възможност за извършване на картови плащания.

 ДАМТН	Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в ДАМТН	ВП-ДАМТН-08.03	
		Изд. 02	Изм. 01
В сила от:16.06.2021г.			
Страница 5 от 16			

14. изпълнява и функциите на посредник при заявяване, заплащане и получаване на електронни административни услуги по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(6) Служителите от ЦАО и в приемните могат да изискват своевременно предоставяне на информация и/или документи от другите звена в агенцията, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

(7) Всички звена на агенцията предоставят на ЦАО и на приемните цялата необходима актуална информация и/или документи за изпълнение на функциите му по ал. 5.

(8) Служителите от дирекциите, работещи експертно за предоставяне на административната услуга:

1. извършват нормативно определените действия, изготвят документи по образуваната преписка и ги предават за подпис на председател или на оправомощените от него длъжностни лица;

2. предават подписаните документи по т. 1 на служителя в приемната за административни услуги за предаването/изпращането им на заявителя;

3. при промяна в нормативните актове, регламентиращи административните услуги по чл. 11, ал. 1, в 7- дневен срок от влизане в сила на акта подготвят и предоставят актуална информация на хартиен и на електронен носител на началника на отдел АИО.

(9) Специализираните звена, работещи експертно по преписките, образувани по заявления за предоставяне на административни услуги, извършват консултации с потребителите чрез оповестените начини за контакт с тях.

(10) Предоставянето на информация във връзка с административното обслужване в агенцията се извършва при спазване изискванията на Закона за защита на личните данни.

Чл. 4. (1) Искането за предоставяне на административна услуга се прави чрез подаване на заявление на хартия по пощата, ЦАО в сградата на ДАМТН - на адрес: „бул. Г. М. Димитров“ № 52 А, гр. София 1797, партер или в описаните по-горе адреси на приемните в страната.

(2) ДАМТН предоставя възможност за заявяване на електронни административни услуги, подписани с КЕП, чрез:

а. Официалната електронна поща на агенцията: damtn@damtn.government.bg ;


б. Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ), поддържана от Изпълнителна агенция „Инфраструктура на електронното управление“ към Министерството на електронното управление, която представлява препоръчана електронна поща;

в. портала за електронни административни услуги на агенцията: <https://eu.damtn.government.bg/damtn-web-service/site-root/application-services/views/services.html>

(3) подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните система, регистрите и електронните административни услуги.

(4) В публикуваната информация за всяка административна услуга са описани и начините на предоставянето ѝ.

(5) За административните услуги, които могат да се предоставят чрез лицензиран пощенски оператор е осигурена възможност заявителят да посочи точен адрес за получаване на /резултата от услугата.

	Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в ДАМТН	ВП-ДАМТН-08.03	
		Изд. 02	Изм. 01
ДАМТН		В сила от:16.06.2021г.	
		Страница 6 от 16	

Чл. 5. (1) Във връзка с изпълнение на своите задължения всеки служител, отговарящ за предоставянето на административни услуги, има право да получава, а служителят, към когото е отправено искането, е длъжен своевременно да предоставя необходимата информация по служба.

(2) Служител, отказал да предостави искана информация по служба носи дисциплинарна отговорност по реда на Закона за държавния служител.

Чл. 6. Писмени искания/заявления, жалби, сигнали и предложения се регистрират в деловодството на агенцията, независимо от начина на тяхното постъпване и се обработват съгласно Вътрешните правила за документооборота и деловодната дейност в ДАМТН.

Чл. 7. (1) Исканията, отправени устно се отразяват във Ф- ВП-ДАМТН-08.03-01 „Протокол за устно заявяване на услуги“, Приложение № 1, който се попълва от служител в звеното, предоставящо административната услуга или от служител от ЦАО.

(2) Протоколът за устно заявяване на услуги се регистрира в деловодната система и става неразделна част от преписката по предоставянето на услугата.

(3) Услугите, за които специален закон не предвижда изрично писмена форма на заявяване, могат да се заявяват устно с протокола по ал. 1.

Чл. 8. (1) Предоставянето на документи, създадени в резултат на извършена административна услуга (административни актове, уведомителни писма, удостоверения, сертификати и др.) се извършва чрез лицензиран пощенски оператор, по електронен път или при желание на заявителя – лично на мястото, където е заявена административна услуга, освен в случаите, когато нормативно не е определен друг ред.

(2) В публикуваната информация на интернет страницата на агенцията, за всяка административна услуга са описани приложимите начини на получаване на акта/резултата от услугата.

(3) При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор индивидуалният административен акт се изпраща:

1. 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;


2. с международна препоръчана пощенска пратка - след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към съответния орган. Цената за пощенската услуга се заплаща от административния/компетентния орган на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;

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

(5) Служителите от ЦАО извършват административното обслужване по начин, който цели:

а. да осигури тясно сътрудничество между администрацията на агенцията и потребителите на административни услуги чрез използване на всички форми за достъп — на място, обикновена и електронна поща, телефон, Интернет, електронни документи, подписани с квалифициран електронен подпис;

б. да улесни процеса на обмен на необходимата информация по предоставянето на административни услуги.

	Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в ДАМТН	ВП-ДАМТН-08.03	
		Изд. 02	Изм. 01
ДАМТН		В сила от:16.06.2021г.	
		Страница 7 от 16	

Раздел II

Информация за услугите

Чл. 9. (1) Информация за предоставяните от ДАМТН административни услуги може да се получи:

1. на място в ЦАО и приемните в страната;
2. от интернет страницата на ДАМТН на електронен адрес: www.damtn.governments.bg.
3. от Административния регистър, който се поддържа от администрацията на Министерския съвет на електронен адрес: <http://iisda.government.bg/>;

(2) Запитвания могат да се изпращат по електронна поща на адрес: damtn@damtn.government.bg

Чл. 10. (1) Информацията за административното обслужване се актуализира в 7-дневен срок от влизането в сила на промените в нормативните актове, свързани с функциите на ДАМТН.

(2) Актуализацията се извършва едновременно на интернет страницата на агенцията и на местата за информация.


(3) Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни трябва да са в съответствие с Административния регистър, достъпен чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация.

Раздел III

Предоставяни административни услуги

Чл. 11. (1) ДАМТН предоставя следните административни услуги съгласно Регистъра на услугите:

- 431 Заверяване на инвестиционните проекти на строежите, в които ще функционират съоръженията с повишена опасност, в частта в която се отнасят за съоръженията
- 432 Издаване на разрешения за провеждане на курсове за придобиване на правоспособност за обслужване на съоръженията с повишена опасност
- 2785 Определяне и администриране на уникален код на производители на плавателни съдове и определяне на идентификационен код на нотифициран орган, получил разрешение за оценяване на съответствието на етапа след построяването на плавателен съд
- 659 Регистриране и/или извършване на първоначален технически преглед на съоръжения с повишена опасност
- 799 Издаване на лицензии за осъществяване на технически надзор на съоръжения с повишена опасност

	Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в ДАМТН	ВП-ДАМТН-08.03	
		Изд. 02	Изм. 01
ДАМТН		В сила от:16.06.2021г.	
		Страница 8 от 16	

- 846 Издаване на удостоверения за вписване в регистъра на лицата, извършващи поддържане, ремонтране и преустройство на съоръженията с повишена опасност
- 847 Съгласуване на учебни програми и планове за обучение в училищата и курсове за придобиване на правоспособност за обслужване на съоръжения с повишена опасност
- 1010 Одобряване на идентификационните знаци на бутилки
- 1285 Заверяване на проектантската и конструкторска документация за производство на съоръжения с повишена опасност, за които няма наредби, определящи съществени изисквания
- 1286 Издаване на удостоверения за вписване в регистъра на лица, извършващи монтаж или монтаж и ремонт на тахографи
- 1513 Заверяване на техническата документация за ремонт на съоръженията с повишена опасност
- 2339 Оправомощаване на лица за проверка на средства за измерване
- 657 Издаване на разрешение за извършване на оценяване на съответствието
- 2796 Издаване на разрешение за извеждане от експлоатация и/или ликвидация на язовирна стена и съоръженията към нея
- 3040 Регистрация на лицата, които разпространяват твърди горива и обектите, в които се разпространяват твърди горива

(2) На интернет страницата на ДАМТН се обявява описание на административните услуги по ал. 1, което включва:


- а) наименованието на административната услуга, съответстващо на наименованието ѝ в Административния регистър, поддържан от администрацията на Министерския съвет;
- б) нормативната уредба по предоставянето на административната услуга;
- в) процедура по предоставяне на административната услуга, изискванията, на които трябва да отговарят заявителите и необходимите документи;
- г) образците на документи, които се попълват от заявителите;
- д) срока на действие на индивидуалния административен акт;
- е) държавните такси.

Чл. 12. ДАМТН предоставя и следните услуги, предоставяни от всички администрации:

- 2 Предоставяне на достъп до обществена информация;
- 2133 Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3);
- 2134 Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2).

Чл. 13. (1) Срокът за отговор на запитвания, постъпили в ДАМТН е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган – до 14 дни.

(2) Сроковете по ал.1 са задължителни, освен в случаите, когато за извършване на дадена административна услуга има нормативно определени други срокове.

 ДАМТН	Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в ДАМТН	ВП-ДАМТН-08.03	
		Изд. 02	Изм. 01
		В сила от:16.06.2021г.	
		Страница 9 от 16	

Чл. 14. (1) Директорите на дирекции/главни дирекции, в чиито функции е предвидено предоставянето на административни услуги, носят отговорност за организиране предоставянето им и по електронен път, освен ако закон предвижда особена форма за извършване на отделните действия или издаване на съответните актове.

(2) Когато предписаната от закона особена форма за предоставяне на дадена административна услуга има правно значение, но част от услугата може да се заяви или предостави по електронен път, директорите на дирекции,/главни дирекции в чиито функции е предвидено предоставянето на конкретната услуга, подпомагани от отдел АИО, са длъжни да организират и осигурят възможност за това предоставяне по електронен път.

(3) За всяка административна услуга, която се предоставя и електронно, допълнително се предоставя информация за това в Административния регистър по чл. 61 от Закона за администрацията, интернет страницата на агенцията, както и на Единния портал за достъп до електронни административни услуги, поддържан от Изпълнителна агенция „Инфраструктура на електронното управление“ към Министерството на електронното управление.

Чл. 15. Таксите за предоставяните от ДАМТН услуги могат да бъдат заплатени по банков път, в ЦАО чрез ПОС-терминал или чрез Портала за електронни плащания, поддържан от Изпълнителна агенция „Инфраструктура на електронното управление“ към Министерството на електронното управление на интернет адрес <https://pay.egov.bg/>.

Раздел IV

Комплексно административно обслужване

Чл. 16. (1) Искане за комплексно административно обслужване се обработва съгласно разпоредбите на Административнопроцесуалния кодекс, на Наредбата за административното обслужване и Вътрешните правила за документооборота и деловодната дейност в ДАМТН, вкл. и съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги при предвидено извършване по електронен път.


(2) Дирекцията/главната дирекция получила искане за образуване на производство за предоставяне на комплексна административна услуга предприема незабавно действия за регистриране на искането и придвижването на необходимите документи към администрацията, предоставяща административната услуга.

(3) Дирекциите/главните дирекции, предоставящи административни услуги са задължени да предприемат действия за осигуряването по служебен път на документи, изготвени в агенцията или в други администрации, освен в случаите, когато заявителят на услугата ги е приложил.

(4) Служителите, предоставящи административната услуга могат да изискат своевременно информация или документи от други звена в агенцията, когато това е необходимо за извършване на справки и предоставяне на административно обслужване на място.

(5) Служителите в агенцията, при поискване от друга администрация, предоставят във възможно най-кратък срок, но не по-късно от 7 работни дни, информация и документи, необходими за извършване на комплексна административна услуга.

Чл. 17. (1) При подадено заявление за комплексно административно обслужване, дирекциите/главни дирекции, отговорни и компетентни за предоставянето на съответната административна услуга извършват проверка относно редовността на подаденото заявление като проверяват наличието на следното съдържание в заявлението:

	Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в ДАМТН	ВП-ДАМТН-08.03	
		Изд. 02	Изм. 01
ДАМТН		В сила от:16.06.2021г.	
		Страница 10 от 16	

1. наименованието на административната услуга/индивидуалния административен акт и органът, който е компетентен да предостави услугата и/или да издаде съответния административен акт;
2. информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени от агенцията до компетентния орган;
3. начинът, по който да бъде получен индивидуалният административен акт.
4. приложения:
 - 4.1. попълнено заявление до компетентния орган по утвърден от него образец за съответната услуга/индивидуален административен акт;
 - 4.2. информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват;
 - 4.3. документ за платена такса, ако такава се изисква, освен ако плащането не е извършено по електронен път.

(2) Дирекциите/главните дирекции по ал. 1 изготвят информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени на компетентния орган в сроковете за издаване на индивидуалния административен акт и/или извършване на съответната административна услуга и изпращат преписката от името на председател/ ресорния заместник-председател/главния секретар на агенцията до компетентния орган, като го информират за посочения от заявителя начин, по който да бъде получен индивидуалния административен акт или на резултата от услугата; пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на ДАМТН.


(3) Когато заявлението за комплексно административно обслужване не е подписано и при съмнение дали то изхожда от посочения в него гражданин или организация, компетентната дирекция/главна дирекция изисква неговото потвърждение със собственоръчен или електронен подпис в тридневен срок от съобщението за това. При непотвърждаване в срок, преписката (производството) се прекратява. Ако искането не отговаря на изискванията на АПК, заявителят се уведомява да отстрани недостатъците в тридневен срок от съобщението за това, с указание, че при неотстраняването им преписката (производството) ще бъде прекратено. В този случай, срокът за извършване на действията по ал.2 започва да тече от датата на отстраняване на нередовностите.

(4) Заявяването се извършва със заявление, съгласно примерния образец по чл. 14в, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване.

Раздел V Служебно начало

Чл. 18. (1) ДАМТН служебно осигурява всички издавани от него документи, необходими за предоставяна от агенцията административна услуга.

(2) ДАМТН осигурява по служебен път документи, необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, освен в случаите на обективна невъзможност.

 ДАМТН	Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в ДАМТН	ВП-ДАМТН-08.03	
		Изд. 02	Изм. 01
		В сила от:16.06.2021г.	
		Страница 11 от 16	

(3) Когато закон предвижда, ДАМТН служебно събира информация, документи и данни от други администрации, административни и/или съдебни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги.

(4) ДАМТН е регистрирана като потребител в Средата за междурегистров обмен (RegiX), поддържана от Изпълнителна агенция „Инфраструктура на електронното управление“ към Министерството на електронното управление, като са определени служители с права и отговорности за извършване на съответните справки. Получените данни чрез RegiX от първичните администратори на данни са валидни за процедурите по предоставяне на административни услуги.

Чл. 19. (1) Преглед на документи, съхранявани в агенцията се извършва чрез разглеждане на оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т. 1 от Закона за достъп до обществена информация, като звеното, което ги съхранява осигурява помещение, в което да бъде извършен преглед.

(2) По време на прегледа на документите задължително присъства предварително определен служител от звеното в агенцията, което съхранява съответните документи.

Чл. 20. (1) Директорите на дирекции/главни дирекции, в които по силата на закон се събират или създават данни за гражданин или организация за първи път и се изменят или заличават тези данни, са отговорни за изпълнението на задълженията на агенцията като първичен администратор на данни по смисъла на Закона за електронното управление.

(2) Данните, на които агенцията е първичен администратор, се изпращат служебно и безплатно на всички административни органи, на лицата, осъществяващи публични функции и на организациите, предоставящи обществени услуги, които въз основа на закон също обработват тези данни и са заявили желание да ги получават.

(3) Данните по ал. 2 се предоставят от агенцията по реда на И-ДАМТН-07.01 „Инструкция за работа с интегрираната система за деловодство и документооборот“ на ДАМТН и настоящите правила.


Чл. 21. Директорите на дирекции/главни дирекции, носят отговорност за организиране на служебното начало в агенцията при предоставянето на административни услуги от компетентността им.

Глава трета

КОНТРОЛ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 22. (1) Контролът по изпълнение на задълженията на служителите във връзка с административното обслужване се осъществява от ръководителите на звената, предоставящи административните услуги (директори на дирекции/главни дирекции). Контролната дейност обхваща проверка за точно спазване на определените срокове, качеството на предоставените услуги, както и за спазване на задълженията по чл. 2, ал. 2 и на останалите такива по настоящите правила.

(2) Директорите на дирекции/главни дирекции, предоставящи административни услуги са длъжни да контролират движението на документите, да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители.

 ДАМТН	Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в ДАМТН	ВП-ДАМТН-08.03	
		Изд. 02	Изм. 01
		В сила от:16.06.2021г.	
		Страница 12 от 16	

Глава четвърта

МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА

Чл. 23. (1) За постигане на ефективно и ефикасно взаимодействие между администрацията на ДАМТН и потребителите се осъществява измерване на удовлетвореността на потребителите чрез използване и прилагане на следните методи за обратна връзка:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации;
6. анализ на вторична информация.

(2) Анкетните проучвания се провеждат чрез попълване на анкетна карта на място в ЦАО/местата, определени за административно обслужване и пускане в нарочно определена и обозначена кутия и чрез попълване на електронния образец на интернет страницата на агенцията и изпращането му на електронната поща на агенцията. Кутиите за преглед на пуснатите анкети се отварят веднъж в годината при подготовка за провеждане на прегледа от ръководството. Получените по електронен път анкети, отдел „Административно и информационно обслужване“ ги предоставя на отговорника по качеството (ОК) и се преглеждат заедно с хартиените анкети.

(3) Получените похвали на служители от ДАМТН във връзка с административното обслужване се вземат предвид при годишното оценяване на изпълнението на тези служители.


(4) Всяка година до 1 април ДАМТН изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната година, който се публикува на интернет страницата на агенцията. В доклада се съдържа информация за предприетите действия от агенцията за подобряване на административното обслужване и за резултатите от тях.

Чл. 24. При работата с потребители служителите на ДАМТН спазват Х-ДАМТН-05.01 „Харта на клиента и стандарти за административно обслужване“ и обявените в нея общи и собствени стандарти за качество на административното обслужване.

Допълнителни разпоредби

§ 1. Разпоредбите на тези правила са задължителни за служителите на ДАМТН.

§.2. На основание чл.16, ал.7 от Наредбата за административното обслужване главният секретар на ДАМТН създава организация и упражнява контрол на изпълнението на Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в ДАМТН.

 ДАМТН	Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в ДАМТН	ВП-ДАМТН-08.03	
		Изд. 02	Изм. 01
		В сила от:16.06.2021г.	
		Страница 13 от 16	

**Приложение № 1 към чл. 7, ал. 1
на настоящите Вътрешни правила
Ф-ВП-ДАМТН-08.03-01**

ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ ЗА МЕТРОЛОГИЧЕН И ТЕХНИЧЕСКИ НАДЗОР

(наименование на администрацията)

ПРОТОКОЛ

Днес служителят

на длъжност

в

(наименование на звеното)

На основание чл. 29, ал. 5 АПК състави този протокол в уверение на това, че
заявителят

.....

с постоянен или настоящ адрес: гр./с.....,

ул. (ж.к.), тел., факс

електронен адрес


устно заяви искане за:

.....

.....

Заявителят прилага следните документи:

.....

	Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в ДАМТН	ВП-ДАМТН-08.03	
		Изд. 02	Изм. 01
ДАМТН		В сила от:16.06.2021г.	
		Страница 14 от 16	

.....

Заявителят изрази желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:,

като декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели. Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- като вътрешна куриерска пратка
- като международна препоръчана пощенска пратка
- Лично от ЦАО
- По електронен път на електронен адрес.

Длъжностно
лице:.....

Заявител:
.....

(подпис)

(подпис)



ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ
ЗА МЕТРОЛОГИЧЕНИ
ТЕХНИЧЕСКИ НАДЗОР



АНКЕТНА КАРТА

Като потребител на административните услуги на Държавната агенция за метрологиче и технически надзор (ДАМТН), ще сме Ви благодарни ако споделите Вашето мнение чрез попълване на тази анонимна анкетна карта. Отговорите Ви ще ни помогнат да подобрим нашата работа и обслужването на клиентите.

Предпочетения от Вас отговор отбележете с „X“ .



ДАМТН

**Вътрешни правила за организацията на
административното обслужване в ДАМТН**

ВП-ДАМТН-08.03

Изд. 02 | Изм. 01

В сила от:16.06.2021г.

Страница **16** от **16**

1. Досега използвали ли сте услугите, предоставяни от ДАМТН?

- Да
 Не

2. Посочените срокове за изпълнение на услугите спазват ли се?

- Да
 Не

3. От къде получихте информация за предоставяните от ДАМТН услуги?

- от обслужващите служители (лично/по телефона)
 от информационните табла в ДАМТН
 от интернет сайта
 по друг начин

4. Лесно ли се намира информация за услугите на ДАМТН?

- Да
 Не
 Не мога да преценя

5. Служителите от Центъра за административно обслужване (ЦАО) са се отнесли към Вас:

- Вежливо и с уважение
 Формално и нелюбезно
 С разбиране на проблема

6. Въпрос 6. Колко време изчакахте за да разговаряте със служителят от ЦАО/приемната?

- над 20 минути
 до 20 минути
 до 10 минути
 не се е налагало да чакам

7. Според Вас служителите, които Ви обслужват, достатъчно компетентни ли са?

- Да
 Не

8. Ако отговора на предишния въпрос е „не“, моля конкретизирайте за кои служители:

- от ЦАО
 други служители на ДАМТН

9. Моля, оценете качеството на обслужването при нас:

- Отлично
 Добро
 Незадоволително
 Не мога да преценя

10. Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене?

- Достъп до информация
 Качество на предоставяната информация
 Отношение на служителите към клиента
 Качество на обслужването
 Друго (посочете)

Благодарим Ви за участието в анкетата!