



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

Проследяване на измененията

Изм. №	Страници	Дата	Утвърдил
1	2	30.06.2022 г.	Председател
2			
3			

	Харта на клиента и стандарти на административно обслужване	Х-ДАМТН-05.01	
		Изд. 02	Изм. 01
ДАМТН		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:


▶ Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)													
<p>Достъп с обществен транспорт до ЦАО: гр. София, бул. «Д-р Г. М. Димитров» № 52А, етаж 1</p> <p>Условия за паркиране</p>	<ul style="list-style-type: none"> метростанция „Г. М. Димитров“ на първи метродиаметър (М1, М2) спирка „Техническа библиотека“ на автобус 280 и 123 спирка „НСБАЛ по онкология“ на автобус 69, 70, 88, 67 и 413 <ul style="list-style-type: none"> платен паркинг в близост до ЦАО (пред административната сграда на ДАМТН) възможност за безплатно паркиране в жилищната зона 												
<p>Удобно работно време</p>	<p style="color: red;">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> <td style="text-align: center; color: red;">Офис София</td> <td style="text-align: center; color: red;">Офис Благоевград</td> </tr> <tr> <td style="font-size: small;"> 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: idtн.sofia@damtn.government.bg; </td> <td style="font-size: small;"> 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: idtн.blagoevgrad@damtn.government.bg; </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; color: red;">Офис Враца</td> <td style="text-align: center; color: red;">Офис Плевен</td> </tr> <tr> <td style="font-size: small;"> 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: idtн.vratsa@damtn.government.bg; </td> <td style="font-size: small;"> 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: idtн.pleven@damtn.government.bg </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; color: red;">Офис Велико Търново</td> <td style="text-align: center; color: red;">Офис Русе</td> </tr> <tr> <td style="font-size: small;"> 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: idtн.vtarnovo@damtn.government.bg; </td> <td style="font-size: small;"> 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: idtн.ruse@damtn.government.bg </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: idtн.sofia@damtn.government.bg ;	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: idtн.blagoevgrad@damtn.government.bg ;	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: idtн.vratsa@damtn.government.bg ;	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: idtн.pleven@damtn.government.bg	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: idtн.vtarnovo@damtn.government.bg ;	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: idtн.ruse@damtn.government.bg
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: idtн.sofia@damtn.government.bg ;	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: idtн.blagoevgrad@damtn.government.bg ;												
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: idtн.vratsa@damtn.government.bg ;	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: idtн.pleven@damtn.government.bg												
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: idtн.vtarnovo@damtn.government.bg ;	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: idtн.ruse@damtn.government.bg												

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

	<p style="text-align: center;">Офис Пловдив</p> <p>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: idt.plovdiv@damtn.government.bg;</p>	<p style="text-align: center;">Офис Стара Загора</p> <p>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: idt.n.szagora@damtn.government.bg</p>
	<p style="text-align: center;">Офис Варна</p> <p>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: idt.n.varna@damtn.government.bg;</p>	<p style="text-align: center;">Офис Бургас</p> <p>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: idt.n.burgas@damtn.government.bg;</p>
Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	<ul style="list-style-type: none"> • работното време • гишетата за заявяване и получаване на документи • информация за услугите 	
За клиенти със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none"> • осигурен е адаптиран достъп до ЦАО посредством рампа • нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО 	
В ЦАО на Ваше разположение са:	<ul style="list-style-type: none"> • обособена зона за консултации, места за сядане, маса и пособия за попълване на документи • възможност за ползване на тоалетна • подходящо осветление 	
Добра информираност, бърза и лесна комуникация		
Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат:	<ul style="list-style-type: none"> • вежливо, любезно и отзивчиво, с лично отношение, уважение и търпение; • при спазване на конфиденциалност; • при осигуряване на равнопоставеност на всички потребители; • чрез предоставяне на еднакъв достъп до услугите, независимо от социално положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност, религиозни убеждения; • като Ви предоставят ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация за решаване на Вашия проблем; • с коректност относно спазването на оповестените срокове за извършване на всяка административна услуга; • със стремеж към търсене на алтернативно решение на проблема на потребителя; • избягвайки конфликтни ситуации; 	

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

	<ul style="list-style-type: none"> • прилагайки мерки за противодействие на корупционни прояви и други неправомерни действия.
Информация за услугите ни ще намерите:	<ul style="list-style-type: none"> • на интернет страницата ни damtn.government.bg, в секция «Административно обслужване»; • част от нашите услуги можете да заявите и електронно в секция «Е-услуги» на интернет страницата ни; • на място в ЦАО: <ul style="list-style-type: none"> ✓ на табло; ✓ на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите: информацията за предоставяните от нас услуги • на телефон: +359 2 980 63 17 • в Интегрираната информационна система на държавната администрация в секция „Административни услуги и режими”
Съдействие на място в ЦАО ще получите от	<p>Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ще отговорят на въпросите Ви, свързани с услугите; ✓ ще Ви окажат помощ при попълване на документи; ✓ ще Ви информират за статуса на Вашата преписка; ✓ ще Ви информират за предсрочно изпълнение на услугата; ✓ ще Ви разяснят начините на плащане.
В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница	<ul style="list-style-type: none"> • ще намерите информация, разясняваща най-често задаваните от Вас въпроси • можете да зададете въпрос - ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора
Активен Facebook профил	<p>На страницата ни във Facebook (ДАМТН) ще откриете интересна информация за нашите активности.</p>
▶ Предимства на обслужването	
Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер	<ul style="list-style-type: none"> • за устни запитвания на място или по телефона – веднага или в рамките на 20 минути; • 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; • 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; • 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.

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

Бързо обслужване	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

Стараме 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!