

**Издание на
Българска национална асоциация
на потребителите.**

София 1000
ул. 11 Август №10
тел. 02/ 989 01 06
факс: 02/ 989 01 07
e-mail: bnap@bnap.org

www.bnap.org



Настоящото издание е изготвено със съдействието на Европейския съюз. Отговорност за съдържанието на тази публикация носи единствено БНАП и по никакъв начин не може да се счита, че то изразява възгледите на Европейския съюз.

Издава се с финансовата подкрепа на Европейския съюз. Програма ФАР "Развитие на гражданското общество" 2002



В ПОМОЩ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

**Органи за контрол
Комисия за защита на
потребителите
Метрология и технически
надзор, РИОКОЗ
Автомобилна
администрация
Национална здравно-
осигурителна каса
Полезни съвети**



**Българска национална асоциация
на потребителите**



Комисия за защита на потребителите

Комисия за защита на потребителите КЗП (до 10.06.2006 - Комисия по търговия и защита на потребителите - КТЗП) осъществява контрол по прилагането на *Закона за защита на потребителите* (ЗЗП), *Закона за туризма* (ЗТ), *Закона за лекарствата и аптеките в хуманната медицина* (ЗЛАХМ), *Закона за тютюна и тютюневите изделия* (ЗТТИ) и подзаконовите актове по тяхното прилагане.

Същевременно Комисия за защита на потребителите е и специализиран държавен орган за защитата на икономическите интереси на потребителите, а наред с Държавната агенция по метрология и технически надзор и за надзор на пазара на нехранителни стоки.

Правомощията на КЗП са насочени към контрол за законосъобразното извършване на туристически дейности; защитата на потребителите срещу рискове от придобиване на стоки или услуги, които могат да увредят живота, здравето или имуществото им и свързаната с това борба с намиращите се на пазара опасни стоки; съдействие на потребителите при защитата на техните икономически интереси; налагане на санкции и принудителни административни мерки в предвидените от закона случаи, администриране и участие с представител в помирителните комисии за извънсъдебно решаване на спорове между потребители и търговци и т.н.

Основните компетенции на Комисията по търговия и защита на потребителите са свързани с контрол по отношение на:

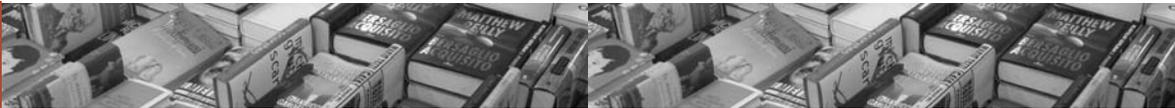
- ❖ предлагане на опасни за живота и здравето промишлени стоки;
- ❖ липса на етикет и друга информация за предлаганите стоки;
- ❖ необявяване на цените на стоките и услугите ;
- ❖ неиздаване на документ за продажба (касова бележка или фактура)
- ❖ излъчване на заблуждаваща, непочтена или непозволена сравнителна реклама;
- ❖ наличие на неравноправни клаузи в договори с общи условия, предлагани на потребителите;
- ❖ предоставяне на туристически услуги от нелицензирани туроператори, тур-агенти, хотелиери и ресторантьори;
- ❖ предоставяне на туристически услуги в некатегоризирани места за наставане и заведения за хранене и развлечения;
- ❖ несъответствие на предлаганите услуги с изискванията на съответната категория туристически обект;
- ❖ продажба на лекарства над нормативно установените пределни цени;
- ❖ неспазване на изискванията при търговия с тютюневи изделия;

Комисия за защита на потребителите може да съдейства на потребителите за доброволно уреждане на гаранционни и рекламационни спорове с търговците.

Горещ телефон на КЗП за сигнали:

0 700 111 22

(на цената на 1 градски разговор от цялата страна)



КЗП: Координати в страната

Благоевград

тел.: 073/ 882414
ул. "Арсени Костенцев" № 7, ет. 3, ПК 306

Бургас

тел.: 056/ 841246
ул. "Александровска" № 53, ет. 4, ПК 315

Варна

тел.: 052/ 603778
ул. "Бдин" 14А, ет. 3

Велико Търново

тел.: 062/ 624194
пл. "Център 2", Корпус IV, стая 14

Видин

тел: 094/ 606367
пл. "Бдинци" № 2, ет. 2, стаи 1 и 2

Враца

тел.: 092/ 661038
бул. "Демокрация" № 1, ет. 2, стаи 206 и 207,
ПК 454

Габрово

тел.: 066/ 28821
ул. "Брянска" № 30, ет. 4, стая 5

Добрич

тел.: 058/ 604067
бул. "Добруджа" № 28, ет. 4, стая 401

Кърджали

тел.: 0361/ 62284
бул. "България" № 49, ет. 2

Кюстендил

тел.: 078/ 51391
ул. "Демокрация" № 44, ет. 10, стая 7, ПК 58

Ловеч

тел.: 068/ 600994
ул. "Търговска" № 43, ет. 4

Монтана

тел.: 096/ 300586
пл. "Жеравица" № 1, ет. 8, стаи 802, 803, 804,
805, ПК 390

Пазарджик

тел.: 034/ 443495
ул. "Пейо Яворов" № 1, ет. 3, стая 6

Перник

тел.: 076/ 603312

ул. "Св. Св. Кирил и Методий" № 11, ет. 7,
стая 22

Плевен

тел.: 064/ 800818
пл. "Възраждане" № 1, ет. 3

Пловдив

тел.: 032/ 631778
ул. "В. Търново" № 25

Разград

тел.: 084/ 660702
ул. "Бели Лом" № 37А (Община Разград)

Русе

тел.: 082/ 233675
пл. "Свобода" № 6

Силистра

тел.: 086/ 29066
ул. "Христо Смирненски" № 2

Сливен

тел.: 044/ 663041
Община Сливен, стая 68

Смолян

тел.: 0301/ 62135
Областна администрация, офис 308,309

София град

тел.: 02/ 9330572
пл. "Славейков" № 4А, ет. 3

София област

тел.: 02/ 9330524
пл. "Славейков" № 4А, ет. 6

Стара Загора

тел.: 042/ 38265
бул. "Цар Симеон Велики" № 108, ет. 9

Търговище

тел.: 0601/ 26712
пл. "Свобода" (Община Търговище)

Хасково

тел.: 038/ 624203
ул. "Патриарх Евтимий" № 2, ет. 3

Шумен

тел.: 054/ 800413
Адрес: ул. "Съединение" № 71, ет. 2

Ямбол

тел.: 046/ 661572
пл. "Освобождение" ет. 4



Държавна агенция по метрология и технически надзор - ДАМТН

Държавна агенция по метрология и технически надзор е самостоятелно ведомство - второстепенен разпоредител с бюджетни кредити към министъра на икономиката. Нейните основни функции са:

- ❖ в областта на държавното управление на метрологията: изготвяне и предлагане за утвърждаване на национални еталони и на дългосрочна програма за развитие на националните еталони; одобряване или отнемане на одобряването на типа на средства за измерване и определяне на периодичността на последващите проверки на средствата за измерване; оправомощаване или отнемане на оправомощаването на лица за извършване на проверка на средства за измерване; осъществяване на метрологичен надзор;

- ❖ в областта на надзора върху пазара: осъществяване на надзор на пуснатите на пазара и/или пуснатите в действие продукти, за които има съществени изисквания, определени в подзаконовите актове към *Закона за техническите изисквания* към продуктите; издаване и отнемане на разрешения на лица за оценяване съответствието на продуктите със съществените изисквания на *Закона за техническите изисквания* към продуктите; осъществяване на технически надзор на съоръженията с повишена опасност; издаване и

отнемане на лицензии на лица за осъществяване на технически надзор на съоръженията с повишена опасност;

Към Държавната агенция по стандартизация и метрология може да се обръщате за:

- ❖ Използване от търговците на везни или други средства за измерване с неверни показатели
- ❖ Опасни промишлени стоки, установени в наредби към Закона за техническите изисквания към продуктите
- ❖ Неравномерно използване на знака "Со"
- ❖ Прадажба на некачествени течни горива;

Контакти:

Главна дирекция "Надзор на пазара"

София 1000,
ул. "6-ти септември" №21
тел: (+359 2) 980 92 96, (+359 2) 989 8488
втр. 393/353, факс (+359 2) 988 32 32
e-mail: mktinspdiv@sasm.orbitel.bg

Главна дирекция "Мерки и измервателни уреди"

София 1125,
бул. "Г.М.Димитров" 52Б
Тел: 02/9711101; 02/8735298; 02/8737670
e-mail: metrolog1@abv.bg

Главна дирекция "Контрол на качеството на течните горива"

София 1784,
ул. "Проф. Петър Мутафчиев" №2
тел.: (+359 2) 975 38 12,
тел./факс: (+359 2) 762 490
e-mail: fuelinsp@mail.orbitel.bg

Регионални инспекции за опазване и контрол на общественото здраве (РИОКОЗ)

Регионалните инспекции за опазване и контрол на общественото здраве, - познати като "ХЕИ" осъществяват дейности по:

- ❖ контрол по спазването на здравните изисквания към обектите с обществено предназначение, продуктите, стоките и дейностите със значение за здравето на човека и факторите на жизнената среда;
- ❖ контрол върху заразните болести;
- ❖ контрол върху здравословното състояние на контактните със заразно-болни лица, разonosителите и съмнително болните от заразни болести, както и на други лица по епидемични показания;
- ❖ промоция на здравето и интегрирана профилактика на болестите;
- ❖ лабораторен контрол на факторите на жизнената среда, анализиране и оценяване на влиянието им върху здравето на гражданите;
- ❖ наблюдение, оценка и контрол на шума в урбанизираните територии и обществените сгради, на замърсителите в храни и на питейните води;
- ❖ методическа, консултативна и експертна помощ в областта на опазване на

общественото здраве;

- ❖ разработване и изпълнение на регионални програми и проекти в областта на опазването на общественото здраве;
- ❖ изпълнение на национални програми и проекти в областта на опазването на общественото здраве;
- ❖ следдипломно практическо обучение в областта на опазването на общественото здраве.

Благоевград

ул."Братя Миладинови" 2
073/83 09 63
riokozbll@pirin.com /

Бургас

ул."Александровска"120
056/81-62-53, 54, 55
056/81 62 62
riokoz-bs@mbox.contact.bg /

Варна

ул."Брегалница"№3
052/2 12 01
052/63 40 19
riokoz-vn@mbox.contact.bg / www.hei-varna.org

Велико Търново

ул."Никола Габровски"№23
062/62 22 61
062/62 01 61
riokoz_vt_director@yahoo.com

Видин

ул."Цар Симеон Велики" №102
094/ 60 17 00, 094/ 60 16 95
director@riokoz-vidin.net / www.riokoz-vidin.net

**Враца**

ул. " Бенковски" №6
092/62 63 77
director@riokoz-vratsa.com / www.riokoz-
vratsa.com

Габрово

ул. "Райчо Каролев" 2
066/2 10 51 (289)
066/2 31 03
riokoz_gb@edasat.com / www.hei-gb.domi-
no.bg

Добрич

ул. "Кирил и Методий" 57
058/60 06 14
058/60 06 14
riokoz-dobrich@linkbg.com / www.hei-
dobrich.com

Кърджали

ул. "Ген. Вл. Стойчев" №2
0361/6 20 97
0361/6 20 97
heikard@kardjali.com / www.riokoz.kard-
jali.com

Кюстендил

кв. "Румяна Войвода",
ул. "Тинтява"
078/211 200, 201
078/5 23 87
078/5 23 69
riokozkn@esnet.bg

Ловеч

ул. "Съйко Съев" №25
068/60 15 18, в. 102
068/60 15 18
riokoz_lv@yahoo.com

Монтана

ул. "Жеравица" №3
096/30 59 83
096/30 59 52
096/30 05 40
hei-montana@net-surf.net

Пазарджик

"Болнична" №17
034/437, 44 53 65 (в. 222)
034/44 18 99
riokoz_pz@telecable.net.com

Перник

ул. "Миньор" №15
076/60 18 81
076/60 15 80
hei_pk@b-trust.org

Плевен

ул. "Ас. Халачев" 7
064/2 34 09, 064/4 60 98, 064/2 49 19
riokoz-pleven@riokoz-pleven.com
www.riokoz-pleven.com

Пловдив

ул. "Перущица" № 1
032/485 202
032/64 34 19
riokozpd@plov.net / www.riokozpd.com

Разград

бул. "Кирил и Методий " 8
084/66 13 87
heirz@razgrad.net

Русе

бул. "Придунавски" 68
082/82 56 23
riokoz-ruse@mbox.contact.bg /
www.riokoz-ruse.my.contact.bg

Силистра

ул. "Петър Мутафчиев" №81
086/2 28 41
086/2 27 62
086/82 22 44
riokoz-ss@net1.cc

Сливен

ул. "П. Яворов" №1
044/66 76 44
044/66 73 40
044/66 71 15 riokoz-sliven@ibs-bg.net
www.riokoz-sliven.com

Смолян

бул. "България" № 26
0301/6 32 93
0301/6 29 13
hei-smolyan@inbox.digsys.bg

Столична

ул. "Враня" №20
02/931 20 51
02/831 21 31
director@sriokoz.com / www.sriokoz.com

София област

ул. "Н. Рилски" №4
02/987 42 08
riokoz_so@bnc.bg / www.riokoz-sfo.com

Стара Загора

ул. "Ст. Караджа" №10
042/63 11 60
042/63 10 09
riokozstzag@orbinet.bg

Търговище

ул. "Трети март" №1
0601/6 41 00
heitg@elnics.com

Хасково

пл. "Общински" №2
038/66 50 96
038/62 43 90
riokoz@haskovo.com

Шумен

пл. "Освобождение" №1
054/80 07 22
office@riokoz-shumen.bulcom.bg

Ямбол

ул. "Д. Благоев" №71
046/66 31 74
046/66 31 77
riokoz-yam@atil.net / www.riokoz-yambol.com

Национална ветеринарно-медицинска служба /НВМС/

Националната ветеринарно-медицинска служба е специализиран орган за ръководство, контрол, организиране и координиране на ветеринарномедицинската дейност в Република България. Тя е самостоятелно ведомство - второстепенен разпоредител с бюджетни кредити към министъра на земеделието и горите. Основните функции на НВМС са свързани с:

- ❖ здравеопазването на животните и опазване на хората от зоонози;
- ❖ ветеринарно-санитарния контрол върху: отглеждането и търговията с животни; развъдната дейност;
- ❖ добива, преработката, съхранението, транспортирането и търговията със суровини и продукти от животински произход, адитиви, фуражи и фуражни добавки;
- ❖ контрола върху вноса, износа и транзита на живи животни и ветеринарномедицинските препарати; контрола върху спазването на правилата за защита и хуманно отношение към животните;
- ❖ опазване на околната среда от вредните въздействия на животновъдството и свързаните с него производства;

Контакти:

гр. СОФИЯ - 1606
бул. "П. Славейков" № 15А,
тел. 915-98-20,
факс 954-95-93

Национална здравноосигурителна каса

НЗОК осигурява и гарантира свободен и равнопоставен достъп на осигурените лица до медицинска помощ, чрез определен по вид, обхват и обем пакет от здравни дейности, както и свободен избор на изпълнител (лекар), сключил договор с районна здравноосигурителна каса. Националната здравноосигурителна каса с дейността си цели подобряване на здравните резултати и качеството на живота, регулиране и повишаване на социалната, здравната и икономическата ефективност на здравните разходи, подобряване качеството на предоставените услуги и равнопоставеността при тяхното използване, въвеждане на механизми за достойно заплащане на медицинските специалисти и положителна промяна в отношенията между лекар и пациент.

**Национален телелефонна линия на
НЗОК за консултации на граждани:
0800 14 800**

**Приемна на НЗОК за консултации на
граждани:** София 1407, кв. Лозенец,
ул."Любата" №15

**Сектор "Права на пациентите" - 9659
121; 9659 159; 9659 387**

Регионални здравно- осигурителни каси

Благоевград 2700

пл. "Георги Измирлиев" 9
тел.: 073/ 88 300 475
факс: 073/ 88 300 413
e-mail: blagoevgrad@nhif.bg
url: blagoevgrad.nhif.bg

Бургас 8018

Парк "Езеро", п.к. 60
тел.: 056/ 80 66 66
факс: 056/ 80 66 13
e-mail: burgas@nhif.bg
url: burgas.nhif.bg

Варна 9004

бул. "Цар Освободител" 76-Г
тел.: 052/ 68 90 72
факс: 052/ 68 90 13
e-mail: varna@nhif.bg
url: varna.nhif.bg

Велико Търново 5000

ул. "Ивайло" 2
тел.: 062/ 61 12 52
факс: 062/ 61 12 02
e-mail: tarnovo@nhif.bg
url: veliko-tarnovo.nhif.bg

Видин 3700

бул. "Панония" 2, п.к. 2
тел.: 094/ 60 98 10
факс: 094/ 60 98 11
e-mail: vidin@nhif.bg
url: vidin.nhif.bg

Враца 3000

ул. "Т. Самарджиев" 2
тел./факс: 092/ 66 57 61
e-mail: vraca@nhif.bg
url: vraca.nhif.bg

Габрово 5300

ул. "Отец Паисий" 25
тел.: 066/ 819 526
факс: 066/ 819 523
e-mail: gabrovo@nhif.bg
url: gabrovo.nhif.bg

**Добрич 9300**

ул. "Независимост" 5, ет. 4
тел.: 058/ 60 06 62 (63)
факс: 058/ 60 06 65
e-mail: dobrich@nhif.bg
url: dobrich.nhif.bg

Кърджали 6600

бул. "Тракия" 13
тел.: 0361/ 6 20 57
факс: 0361/6 20 52
e-mail: kardjali@nhif.bg
url: kardjali.nhif.bg

Кюстендил 2500

ул. "Демокрация" 44, вх. Б
тел.: 078/ 5 12 25 (26, 27)
факс: 078/ 5 12 48
e-mail: kiustendil@nhif.bg
url: kiustendil.nhif.bg

Ловеч 5500

ул. "Кубрат" 7
тел: 068/ 60 17 62
факс: 068/ 60 17 61
e-mail: lovech@nhif.bg
url: lovech.nhif.bg

Монтана 3400

бул. "Трети март" 41, п.к. 245
тел./факс: 096/ 30 30 20
e-mail: montana@nhif.bg
url: montana.nhif.bg

Пазарджик 4400

ул. "11 август" 2, п.к. 234
тел.: 034/ 40 21 05
факс: 034/ 40 21 07
e-mail: pazardjik@nhif.bg
url: pazardjik.nhif.bg

Перник 2300

ул. "Кракра" 2, ет. 6, п.к. 60
тел.: 076/ 64 92 85
факс: 076/ 64 16 46
e-mail: pernik@nhif.bg
url: pernik.nhif.bg

Плевен 5800

ул. "Асен Халачев" 7, п.к. 340
тел.: 064/ 88 25 11
факс: 064/ 80 35 99

e-mail: pleven@nhif.bg
url: pleven.nhif.bg

Пловдив 4003

ул. "Христо Чернопеев" 14
тел.: 032/ 60 30 65
факс: 032/ 60 30 13
e-mail: plovdiv@nhif.bg
url: plovdiv.nhif.bg

Разград 7200

бул. "България" 36, п.к. 105
тел./факс: 084/ 66 06 83
e-mail: razgrad@nhif.bg
url: razgrad.nhif.bg

Русе 7000

ул. "Райко Даскалов" 16
тел.: 082/ 88 61 73
факс: 082/ 82 21 46
e-mail: ruse@nhif.bg
url: ruse.nhif.bg

Силистра 7500

ул. "Партений Павлович" 3, п.к. 237
тел.: 086/ 820 597
факс: 086/ 820 598
e-mail: silistra@nhif.bg
url: silistra.nhif.bg

Сливен 8800

ул. "Самуил" 1, НТС, ет. 4
тел.: 044/ 66 28 77
факс: 044/ 66 28 42
e-mail: sliven@nhif.bg
url: sliven.nhif.bg

4700 Смолян

бул. "България" 7, п.к. 85
тел./факс: 0301/ 6 25 25
Директор д-р Кузман Гелов
e-mail: smolian@nhif.bg
url: smoljan.nhif.bg

София 1408

ул. "Енос" 12-14
тел.: 02/ 965 67 46
факс: 965 67 42
e-mail: sofia@nhif.bg
url: sofia.nhif.bg

**София 1408**

ул. "Енос" 12-14
тел.: 02/ 965 69 43
факс: 02/ 965 69 49
e-mail: sofia-obl@nhif.bg
url: sofia-obl.nhif.bg

Стара Загора 6000

ул. "Цар Иван Шишман" 54А
тел.: 042/ 61 09 11
факс: 042/ 61 09 13
e-mail: st.zagora@nhif.bg
url: stara-zagora.nhif.bg

Търговище 7700

ул. "Трайко Китанчев" 37
тел.: 0601/ 6 40 04
факс: 0601/ 6 40 06
e-mail: targovishte@nhif.bg,
url: targovishte.nhif.bg

Хасково 6300

пл. "Градска болница" 1, п.к. 131
тел.: 038/ 60 73 58
факс: 038/ 60 73 12
e-mail: haskovo@nhif.bg
url: haskovo.nhif.bg

Шумен 9700

ул. "Цар Освободител" 102, п.к. 154
тел.: 054/ 85 00 85, 85 00 60
факс: 054/ 85 00 69
e-mail: shumen@nhif.bg
url: shumen.nhif.bg

Ямбол 8600

ул. "Д-р П. Брънеков" 1
тел.: 046/ 68 50 68
факс: 046/ 68 50 13
e-mail: iambol@nhif.bg
url: jambol.nhif.bg

Общински звена за защита на потребителите

Общинската администрация чрез звената за защита на потребителите играе съществена роля в защитата на правата и интересите на потребителите особено в по-малките общини, където няма местни звена на централните ведомства. Значението на звената за защита на потребителите се разкрива в следните основни насоки:

1. **Контрол** по спазване на изискванията на *Закона за защита на потребителите* и други потребителски закони - правомощията на общинските звена за защита на потребителите и на КТЗП са почти идентични - възможности за налагане на принудителни административни мерки за спиране и забрана на реализацията на опасните стоки, в контрола в търговските обекти по спазване на нормите, осигуряващи правото на информация на потребителите, в даването на задължителни предписания по спазване на законодателството и отстраняване на допуснатите нарушения и налагането на санкции.

2. **Сигнални и координиращи функции** - звената за защита на потребителите към общинската администрация предоставят информация на Комисията за защита на потребителите за стоки, носещи висок риск за здравето и безопасността на потребителите и сезират компетентните контролни органи за

всички случаи на нарушение на потребителските права.

3. Предоставяне на информация и съвети на потребителите - може да включва:

- ❖ юридически консултации на потребители
- ❖ информиране за опасни стоки,
- ❖ даване на препоръки за успешно потребителско поведение
- ❖ предоставяне на друг вид информация, която касае потребителите, като напр. за регистрираните търговски обекти, местата за извършване на амбулантна търговия на територията на общината и др.

4. Оказване на съдействие при защитата на икономическите интереси на потребителите - основните аспекти на защитата на икономическите интереси на потребителите са свързани с:

- ❖ съдействие при реализиране на правото на рекламация;
- ❖ връщане на платеното при упражняване на правото на отказ от договор сключен извън търговския обект или от разстояние.

Разбира се, общинската администрация не разполага с властнически правомощия да реши по задължителен за страните начин спора между потребител и търговец, но авторитета на общинските служители и тяхното добро познаване на потребителското законодателство биха могли да бъдат неоченими при опосредстването на диалога между потребителя и търговеца, при който двете страни да стигнат до взаимоприемлив компромис.

5. Регулиране на търговската дейност на територията на общината
Общинските съвети могат да приемат наредби за регламентиране на онези аспекти от търговската дейност, които не са намерили регулация в законите.

В тези наредби обикновено се установяват изискванията към търговските обекти и местата за извършване на амбулантна търговия, начините за рекламиране на територията на общината и др. При изготвянето на тези нормативни актове служителите на общинските звена за защита на потребителите могат да подпомагат изготвянето им, така че да са съобразени както със специалните потребителски закони, така и с потребностите и проблемите на потребителите в общината.

Национално сдружение на служителите на общини от направление търговия, туризъм и защита на потребителите в Република България

гр. Русе - 7000
ул. "Черно море" № 2, ет. 2;
тел. 082/ 822 443
082/ 825 676



Комисия за защита на конкуренцията

КЗК е независим специализиран държавен орган, който е създаден да защитава свободната стопанска инициатива и интересите на участниците на българския пазар. Комисията е оправомощена да прилага Закона за защита на конкуренцията. За разлика от другите регулативни органи, КЗК подобно на Конституционния съд и Сметната палата, е напълно независима от изпълнителната и съдебната власт. Предмет на дейност на КЗК са всички жалби за нарушения на свободната пазарна конкуренция. Поради това нейните становища и решения не винаги отразяват официалната икономическа политика на правителството или на парламента. Комисията няма териториални управления в страната и осъществява цялата си дейност от седалището си в София.

Адрес: София 1000, бул. "Витоша" № 18
тел.: (02) 988 40 70
Факс: (02) 980 73 15
e-mail: crcadmin@crc.bg
www.crc.bg

Агенция по туризъм

Специализиран орган на Министерския съвет за ръководство, координиране и контрол в областта на туризма

- ❖ организира и координира контрола върху качеството на туристическия продукт; извършва регистрация за туроператорска или туристическа агентска дейност и категоризация на туристически обекти в предвидените от закона случаи;
- ❖ провежда съвместно с компетентните ведомства държавната политика по отношение на обучението и повишаване квалификацията на кадрите в туризма;
- ❖ взаимодейства с органите на местното самоуправление и местната администрация и с областните управители при осъществяване на правомощията им в сферата на туризма;
- ❖ осъществява методическото ръководство на дейността на регионалните и местните туристически информационни центрове;
- ❖ организира създаването и поддържането на единната система за туристическа информация, включително на Националния туристически регистър;
- ❖ ръководи Националния съвет по туризъм;
- ❖ издава правилниците за дейността на Експертната комисия по регистрация на туроператори и туристически агенти (ЕКРТТА) и на Експертната комисия по категоризация на туристически обекти (ЕККТО) и организира и ръководи дейността им в качеството си на техен председател;
- ❖ разработва и участва в обсъждането на проекти на нормативни актове в областта на туризма;

София

ул. Света София 1, тел.: 987 97 78 Факс.: 989 69 39, E-mail: info@bulgariatravel.org
<http://www.bulgariatravel.org>

Изпълнителна агенция "Автомобилна администрация" - ИААА

Агенцията осъществява административното обслужване и контрол на вътрешните и международни автомобилни превози на пътници и товари, извършвани от български и чуждестранни превозвачи на територията на Република България.

Към ИААА може да се обръщате при констатирани нередности с:

- ❖ таксиметрови превозвачи (неиздаване на касова бележка, неправилно тарифиране или оповестяване на тарифата за превоз и др.)
- ❖ маршрутни таксиметрови превозвачи
- ❖ междуградски или международни автобусни линии

София 1000

ул. "Гурко" 5
горещ тел. - 02/930 88 94

Главна дирекция "Държавна автомобилна инспекция и АНД"

(+359 2) 930 88 40
(+359 2) 930 88 10

Координати на регионалните отдели на ДАИ

Благодеевград - 2700

ЦП - п.к. 203
бул. "Димитър Солунски" №77а, 073 / 887 192
073 / 881 356

Бургас - 8002

кв. "Победа", ул. "Индустриална" №2 ,
056 / 854 516
056 / 852 524

Варна - 9000

ЦП - п.к. 289
ул. "Тролейна" № 48, ет. 4, 052 / 500 752
052 / 503 141

В.Търново - 5000

ЦП - п.к. 441
ул. "36-та" № 2, Централна поща,
062 / 621 402, 062 / 646 808

Видин - 3700

ЦП - п.к. 115

Южна промишлена зона,
094 / 601 863, 094 / 601 864

Враца - 3000

ЦП - п.к. 369
ул. "Васил Кънчев" № 78, 092 / 661 499
092 / 661 497

Габрово - 5300

ЦП - п.к. 223
ул. "Стефан Караджа" № 2, ет. 5,
066 / 807 148, 066 / 807 735

Добрич - 9300

ЦП - п.к. 41
бул. "25-ти септември" № 8,
058 / 602 152, 058 / 603 747

Кърджали - 6600

ЦП - п.к. 80
район "Петрол", ул. "Крайбрежна" №24,
0361 / 62 862, 0361 / 62 861

Кюстендил - 2503

"Гаров площад" №1,
078 / 50 802, 078 / 50 801

Ловеч - 5500

ЦП - п.к. 205
ул. "В.Левски", бл. "Вароша"
068 / 48 047, 068 / 2 27 56

Монтана - 3400

ЦП - п.к. 220
ул. "Христо Ботев" № 56,
096 / 300 072, 096 / 300 071

Пазарджик - 4400

ул. "Христо Смирненски" № 26,
034 / 447 115, 034 / 8 59 07

Перник - 2307

Ул. "Отец Пасий" № 2,
076 / 602 488, 076 / 602 670



Плевен - 5800

Плевен-общешитие,
064 / 850 816, 064 / 850 694

Пловдив - 4000

бул. "Христо Ботев" № 82, ет. 2,
032 / 631 611 032 / 622 351

Разград - 7200

ЦП - п.к. 267
ул. "Априлско въстание" № 3,
084 / 660 427, 084 / 660 421

Русе - 7013

ЦП - п.к. 8
ул. "Котовск" № 1,
082 / 841 146, 082 / 841 147

Силистра - 7504

ЦП - п.к. 20
"Пристанищна" № 4,
086 / 822 439, 086 / 823 792

Сливен - 8800

ЦП - п.к. 157А
ул. Стефан Караджа" №1,
044 / 624 063, 044 / 623 845

Смолян - 4700

ЦП - п.к. 54
ул. "Околовръстна" № 1,
0301 / 6 24 30, 0301 / 6 24 30

СОФИЯ - 1517

ул "Витиня" № 1,
02 / 847 23 37, 02 / 8472 267

Ст. Загора - 6000

ЦП - п.к. 166
кв. "Индустириален",
042 / 600 144, 042 / 600 155

Търговище - 7700

ЦП - п.к. 197
"Никола Маринов" № 5,
0601 / 6 56 47, 0601 / 663 56

Хасково - 6300

ЦП - п.к. 5
бул. "Освобождение",
038 / 664 575, 038 / 662 870

Шумен - 9700

ЦП - п.к. 1057
ул. "Ришки проход" № 25,
054 / 850 036, 054 / 850 031

Ямбол - 8602

Нова поща, кв. "Аврен" п.к.92,
046 / 669 058, 046 / 669 505

Съвет за координация и обмен на информация между органите, осъществяващи контрол на пазара на стоки

Съветът се създава към Министъра на икономиката и енергетиката като орган, който осигурява координацията и обмена на информация на държавните органи, осъществяващи надзор на пазара. Функции и задачи:

1. Изготвя предложения и взема решения по отношение на координацията и обмена на информация, във връзка с контролната дейност и ефективното прилагане на нормативните актове, свързани с контрола на пазара на стоки;
2. Обсъжда и предлага решения на въпроси, поставени при контактите на административните органи с потребителските сдружения, браншовите организации на търговците и производителите;
3. Планира извършването на съвместни проверки от надзорните органи съобразно тяхната компетентност, които се провеждат след съгласуване със съответните ведомства;
4. Сформира експертни работни групи в рамките на съвета съгласно функционалната и отрасловата компетентност на надзорните органи и определя техните председатели;
5. Дава препоръки за сключване на споразумения за взаимодействие между надзорните органи.

**ОРГАНИ СЪСТАВЛЯВАЩИ СЪВЕТА:****Комисията по търговия и защита на потребителите**

гр. София 1000
горещ телефон 070011122
пл. "Славейков" № 4 А
тел.: + 359 2 987 74 45
факс: + 359 2 988 42 18

Национален център по обществено здраве към МЗ

Адрес: София 1431
Бул. "Димитър Несторов" 15 ет.2
Тел/факс: +359 2 954 93 90
Електронна страница: www.ncph.government.bg

Национална служба за защита на природата на Министерството на околната среда и водите

гр. София, бул. "Мария Луиза" №22
тел.: +359 2 940 65 41
факс:+359 2 980 9641
E-mail: bojinov@moew.government.bg

Дирекция за национален строителен контрол

гр.София, бул. "Христо Ботев" №47
тел.: +359 2 915 91 59.
e-mail: dnsk@mrrb.government.bg

Агенция "Митници"

гр.София 1202
ул."Раковски" 47
тел.: +359 2 9859 4210;
тел.: +359 2 9859 4213
факс: +359 2 9859 4061

Държавната агенция за метрология и технически надзор

Адрес: гр. София 1000
ул." 6-ти септември" 21,
Телефонна централа:
Тел.:+359 2 989 84 88
Факс: + 359 2 986 17 07
e-mail: mail@sasm.orbitel.bg

Изпълнителната агенция по лекарствата

Гр.София 1504,
бул. "Янко Сакъзов" 26
тел.: +359 2 943 40 46;
факс: +359 2 943 44 87;

Изпълнителната агенция по лозата и виното

гр. София
,бул. "Цариградско шосе" № 125, бл.1,
ет.3
тел.: +359 2 9708 111,
факс: +359 02 9708 122
e-mail: sofia@eavw.com

Изпълнителната агенция по рибарство и аквакултури

гр. София, бул. "Христо Ботев" №17
Тел.:+359 2 952 61 08
Тел.: +359 2 953 02 41;
Факс: +359 2 951 57 18
e-mail: press@nafabg.org, office@nafabg.org

Изпълнителната агенция по сортоизпитване, апробация и семеконтрол

гр. София, Бул. " Цариградско шосе " № 125, бл.№ 1
тел./факс +359 2 70 65 17
E- mail: iasas@spnet.net

Национална служба "Полиция"

София - 1202, булевард "Сливница" № 235
Тел. +359 2 831 90 79
Факс: +359 2 931 60 801.
Електронна поща: nsp@mvr.bg

Националната ветеринарномедицинска служба

гр. София - 1606,
бул."П.Славейков" № 15А,
тел. +359 2 915-98-20
факс+359 2 954-95-93
телекс 23242

Националната служба по зърното и фуражите

София, бул. "Витоша" 15,
тел/факс: +359 2 980 58 31 (32),
e-mail: nszf@nszf.bg
<http://www.nszf.bg>

Националната служба по растителна защита

гр.София, бул. "Хр.Ботев" № 17
тел. +359 2 953-41-49;
тел.; +359 2 953-33-52;
тел/факс +359 2 953-36-47
e-mail: nsrz@infotel.bg

Контролно-техническата инспекция към министъра на земеделието и горите

София-1000,
бул."Христо Ботев" № 17
тел: +359 2 953-36-38
тел : +359 2 953-36-53
факс: +359 2 954-98-71;
e-mail:kti@spnet.net и kti@fastbg.net

Полезни съвети, когато контактувате с държавните органи

1. Когато подавате сигнал или жалба **винаги го правете в писмен вид!** По този начин може да бъдете сигурни, че жалбата ви ще получи отговор.

2. При подаване на жалбата, не забравяйте да **вземете входящ номер!** Той гарантира, че жалбата ви ще бъде придвижена, а и по всяко време може да проверите какво точно се случва с нея.

3. Не забравяйте да направите **копие от жалбата си** и за вас! Това се прави с цел по всяко време да може да проверите какво точно сте записали в нея и да може да проследите последващата кореспонденция.

4. Подавайки жалбата не забравяйте да **приложите и всички свързани с нея документи**, като сметките, срещу които възразяване, касови бележки, гаранционни карти и т.н., както и предишна кореспонденция по случая (ако има такава)! Никога не прилагайте оригиналните документи - копията са напълно достатъчни!