



ХАРТА НА КЛИЕНТА



Утвърдил	Живко Петров	Изпълнителен директор	/п/
Разработил	Татяна Панова	Старши експерт УПР	/п/
Ревизия: 10/18.08.2015.	Дата на регистриране: 01.09.2015.		В сила от: 01.09.2015.

СЪДЪРЖАНИЕ

№	НАИМЕНОВАНИЕ
1.	ВЪВЕДЕНИЕ
2.	КОНТАКТИ
3.	СПИСЪК НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ
4.	УКАЗАНИЯ ЗА ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ И ОБРАЗЦИ НА ЗАЯВЛЕНИЯ
5.	УКАЗАНИЯ ЗА ПОДАВАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СИГНАЛИ И ЗА ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ ПРИ ОБЖАЛВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ АКТОВЕ
6.	СПИСЪК НА ИЗМЕНЕНИЯТА

1. ВЪВЕДЕНИЕ

Изпълнителната агенция “Морска администрация” е юридическо лице със седалище София. БУЛСТАТ 121797867. Работното време на администрацията е от 9,00 до 17,30 часа с обедна почивка от 30 мин. между 12,00 и 14,00 часа. Работното време на звената за административно обслужване е от 9,00 до 17,30 часа с осигурен непрекъснат режим на работа с клиентите. В случаите, когато има клиенти в служебните помещения в края на обявеното работно време, работата на звеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два часа.

Статутът на Изпълнителната агенция "Морска администрация" е регламентиран в Кодекса на търговското корабоплаване - чл. 360, ал.1. Дейността, структурата, организацията и съставът на агенцията се определят с Устройствен правилник, приет от Министерския съвет.

Агенцията осъществява административни дейности и услуги по следните функции:

- безопасност на корабоплаването в морските пространства и във вътрешните водни пътища на Република България;
- осигуряване на реалната връзка между държавата и корабите, плаващи под българско знаме;
- упражняване на контрол по спазването на условията за безопасност на корабоплаването спрямо кораби плаващи под българско или чуждо знаме;
- подготовка и издаване на свидетелства за правоспособност на морските лица;
- упражняване на контрол за съответствие на провежданото обучение за придобиване на правоспособност и за специална и допълнителна подготовка на морските лица;
- контрол на условията на живот и труд на моряците;
- упражняване на контрол за предоставяните услуги по управление на трафика и информационно обслужване на корабоплаването в морските пространства, вътрешните водни пътища, каналите, пристанищата на Република България и другите, определени по съответния ред райони;
- упражняване на контрол за спазване на изискванията за качество на корабните горива;
- осъществяване на търсене и спасяване на търпящи бедствие хора, кораби и самолети в българския морски отговорен район за търсене и спасяване и във вътрешните водни пътища на Р България;
- упражняване на държавен екологичен контрол на корабоплаването за предотвратяване замърсяването на околната среда от кораби;
- експлоатационна годност, регистри и контрол на пристанища и пристанищни оператори.

Агенцията е структурирана в обща и специализирана администрация. Общата администрация е организирана в дирекция “Административно-правно и финансово-счетоводно обслужване”. Специализираната администрация е организирана в шест дирекции – “Международни и национални регулации на корабоплаването” (ДМНРК), дирекция „Пристанища и пристанищни услуги” (ДППУ), две дирекции “Морска администрация” (ДМА) – Бургас и Варна, две дирекции „Речен надзор” (ДРН) – Лом и Русе и една главна дирекция „Аварийно-спасителна дейност” с местонахождение гр. Варна и с териториални звена в Бургас и Русе. Административното обслужване по смисъла на „Наредбата за административното обслужване” се осъществява от всички дирекции на специализираната администрация.

Мисията на Изпълнителна агенция “Морска администрация” е да осъществява националната политика, по отношение безопасността на корабоплаването в морските пространства и във вътрешните водни пътища на Република България, опазване на морската и речна среда от замърсяване, търсене и спасяване в отговорния за Република България район, квалификация и регистрация на морските лица, преглед, освидетелстване и регистрация на българските кораби и корабоприетатели, провеждане на държавен пристанищен контрол, експлоатационна годност, регистри и контрол на пристанища, както и контрол върху други дейности, осигуряващи здравето и живота на моряците на борда на корабите.

Визията на Изпълнителна агенция “Морска администрация” е основана на вярата, че професионализмът, уважението към клиента, стремежът към развитие и постоянното високо качество и култура на административното обслужване са ключът към постигането на доверие, коректност и почтеност в работата ѝ. Приоритет на ИАМА е да осигури на своите клиенти удобство и лесен достъп до административните услуги на агенцията при минимален разход на финансови и човешки ресурси.

При изпълнение на функциите, възложени с Устройствения правилник, ИАМА прилага **принципите на административно обслужване**, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс и Наредбата за административното обслужване като: **законност; прилагане на нормативния акт от по-висока степен; съразмерност; истинност; равенство; служебно начало; самостоятелност и безпристрастност; бързина и процесуална икономия; достъпност, публичност и прозрачност; последователност и предвидимост** (АПК – чл. 4 до 13).

В работата на агенцията служителите спазват определени **етични правила и норми на поведение**, като:

- се отнасят любезно, възпитано, с уважение и разбиране към клиентите, запазвайки тяхното човешко достойнство и права на личността;
- изпълняват задълженията си без пристрастие или предубеждение, като създават условия за равнопоставеност;
- предоставят ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация на клиентите по начин, удовлетворяващ техните потребности, и чрез различни канали на достъп: информационни табла, брошури, Интернет-страница и др.;
- извършват административното обслужване с висок професионализъм, законосъобразно, своевременно и точно;
- информират клиентите относно възможностите за обжалване в случаи на допуснати от администрацията нарушения или отказ за извършване на административни услуги;
- не разгласяват факти и сведения, до които са получили достъп при изпълнение на служебните си задължения.

Предназначението на тази харта е да даде възможност на клиентите да се запознаят с целите на агенцията и да разберат как и какво следва да направят, за да получат желаната услуга.

Нашите цели са:

- да Ви предоставяме ясна, точна и пълна информация за предоставяните от нас административни услуги;
- да изпълняваме заявените от Вас услуги в съответствие с нашите стандарти на обслужване при спазване на необходимите нормативни актове;
- да уважаваме и спазваме Вашите права, като не проявяваме субективно или дискриминационно отношение;
- да Ви дадем възможност да изразите и ни предоставите Вашите мнения, коментари и оплаквания относно качеството на административното обслужване;
- да се държим професионално, коректно, с уважение, внимание и разбиране към всеки от Вас;
- да спазваме конфиденциалност относно всички Ваши запитвания, молби, жалби и лични данни;

За да получите качествена и в срок услуга, очакваме Вашето съдействие като:

- се отнасяте с уважение и разбиране към служителите, които Ви обслужват;
- предоставяте пълна и точна информация и необходимата документация за извършването на съответната услуга;
- спазвате изискванията на процедурата по предоставяната Ви услуга;
- изразявате свободно своето мнение, предложения, коментари относно нашата работа с оглед подобряване качеството на услугите.

Вие можете да се свържете с нас и да получите нужната Ви информация, както и да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари по следния начин:

- като ни посетите или ни пишете на адреса на агенцията: ул. “Дякон Игнатий” № 9, София 1000;
- като ни пишете на електронната поща на агенцията на адрес: bma@marad.bg
- като изпратите писмо на факса на агенцията: (+359 2) 9300920;
- като ни се обадите на обявените телефони на агенцията в София, Варна, Бургас, Русе и Лом;

Подробна информация можете да получите и в Интернет страницата на ИАМА www.marad.bg , както и от информационните табла в централното управление в София и в териториалните дирекции – Бургас, Варна, Лом, Русе и техните представителства и боцманати.

За да получите желаната административна услуга, Вие трябва да подадете искане за **заявяване на услугата** по някой от следните начини:

- като подадете във фронт-офисите за обслужване, лично или чрез упълномощено от Вас лице, заявление по образец с приложените към него необходими документи. Заявлението може да получите от служителя на гишето или да ползвате публикуваните на сайта на администрацията образци на заявления в рубрика „Административни услуги”;
- като изпратите чрез лицензиран пощенски оператор заявление по образец (публикувано на сайта в рубрика „Административни услуги”) с приложените към него необходими документи на адреса на агенцията (в София, Варна, Бургас, Русе или Лом);
- като изпратите сканирано заявление, подписано с универсален електронен подпис и приложени към него необходими документи на електронен адрес: ebma@marad.bg. Повече информация за този вид заявяване на услуга може да намерите на сайта на агенцията в раздел **е-услуги**.

Необходимо условие за изпълнение на заявената услуга, е предварителното заплащане на таксата по банков път, определена в Тарифа № 5 за таксите, които се събират в системата на Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията. Документът за платената такса се прилага към заявлението заедно с другите необходими документи, посочени в указанията и образците на заявленията. В случаите на подаване на заявление на гише за обслужване, таксата за извършването на административната услуга може да бъде внесена чрез наличните ПОС терминали.

В случай, че сте надвнесли или неправилно внесли сума по сметка на ИА „Морска администрация”, сумата ще Ви бъде възстановена като подадете молба с приложени към нея оригинал или заверено копие от платежното нареждане за внесена сума.

Информация за движението на Вашата преписка можете да получите лесно и бързо в деловодството на агенцията, като съобщите входящия номер, под който е постъпило Вашето заявление.

Възможните начини за получаване на готовата вече услуга са следните:

- като посетите фронт-офисите на администрацията;
- чрез лицензиран пощенски оператор на посочен от Вас адрес (като изрично сте заявили при подаване на заявлението, че искате да получите готовата вече услуга по този начин), като разходите по доставката се заплащат, чрез наложен платеж за сметка на заявителя.

В случай, че:

- не сте удовлетворени от начина на обслужване или
- имате някакви оплаквания относно незаконни или пораждащи съмнение за корупция действия, както и бездействия на служители,

ние искаме да знаем за това. Моля да ни информирате, като се обърнете лично или чрез писмо към изпълнителния директор или главния секретар на агенцията, които ще извършат необходимата проверка и ще Ви уведомят възможно най-бързо на оставения от Вас адрес и телефон.

Ние поемаме отговорност за работата на нашите служители в процеса на предоставяне на административните услуги и спазване на утвърдените стандарти за обслужване.

За нас е необходимо и важно да получаваме Вашите мнения, предложения, допълнения и забележки относно работата на служителите на нашата администрация, за да подобрим качеството на предоставяните услуги.

Настоящата харта е отворена за изменения и допълнения, съобразени с Вашите нужди и изисквания.

2. КОНТАКТИ

ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ “МОРСКА АДМИНИСТРАЦИЯ”

София 1000
ул. "Дякон Игнатий" 9
Телефон: 02 / 930 09 10
Факс: 02 / 930 09 20
e-mail: bma@marad.bg

ДИРЕКЦИЯ "МОРСКА АДМИНИСТРАЦИЯ" - ВАРНА

Варна 9000
бул. Приморски 5
Телефон: 052 / 684 922
Факс: 052 / 602 378
e-mail: hm_vn@marad.bg

ДИРЕКЦИЯ "МОРСКА АДМИНИСТРАЦИЯ" - БУРГАС

Бургас 8000
ул. Княз А. Батенберг 3
Телефон: 056 / 875 775, 844 339
Факс: 056 / 840 064
e-mail: hm_bs@marad.bg

ДИРЕКЦИЯ "РЕЧЕН НАДЗОР"- РУСЕ

Русе 7000
ул. Пристанищна 20
Телефон: 082 / 815 811, 823 103
Факс: 082 / 824 009
e-mail: hm_rs@marad.bg

ДИРЕКЦИЯ "РЕЧЕН НАДЗОР"- ЛОМ

Лом 3600
ул. Дунавски парк 3, ПК 29
Телефон: 0971 / 66 962, 66 963, 66 964
Факс: 0971 / 66 961
e-mail: hm_lom@marad.bg

ГЛАВНА ДИРЕКЦИЯ "АВАРИЙНО-СПАСИТЕЛНА ДЕЙНОСТ”

Варна 9000
Морска гара, Рейдова кула
Телефон: 052 / 603 268
Факс: 052 / 603 265
e-mail: era@marad.bg

3. СПИСЪК НА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ

№	Наименование на услугата	Изисквания	Образец на заявление
1.	Издаване на моряшки паспорт	Указание 1	-
2.	Издаване/преиздаване на моряшка/служебна книжка Заявление за издаване на моряшка книжка Заявление за преиздаване на моряшка книжка Заявление за издаване на служебна книжка Заявление за преиздаване на служебна книжка	Указание 2	Образец 2-1 Образец 2-2 Образец 2-3 Образец 2-4
3.	Провеждане на изпити за придобиване или повишаване на правоспособност, отменяне на ограничение или за потвърждаване на правоспособност 1. Заявление за допускане до изпит за правоспособност 2. Заявление за допускане до изпит за придобиване на право за заемане на длъжност (за ВВПЕ) 3. Заявление за допускане до изпит за придобиване на свидетелство за специална и допълнителна подготовка (за ВВПЕ)	Указание 3	Образец 3-1 Образец 3-2 Образец 3-3
4.	Издаване/преиздаване на свидетелства за правоспособност и потвърждения 1. Заявление за издаване на свидетелство за правоспособност за работа на море (след полагане на изпит) 2. Заявление за издаване на потвърждение (ендорсмант) по правило I/10 на Конвенция STCW -1978, както е изменена, на свидетелството за правоспособност 3. Заявление за преиздаване/удължаване срока на валидност на свидетелство за правоспособност за работа на море 4. Заявление за издаване/преиздаване на свидетелство за правоспособност по ВВПЕ	Указание 4	Образец 4-1 Образец 4-5 Образец 4-6 Образец 4-7
5.	Издаване/преиздаване на свидетелства за завършени курсове за специална и допълнителна подготовка, изисквани по международни конвенции Заявление за издаване Заявление за преиздаване Групово заявление за издаване	Указание 5	Образец 5-1 Образец 5-2 Образец 5-3
6	Провеждане на изпити за придобиване на правоспособност “Водач на кораб до 40 БТ по море” и “Водач на малък кораб” Заявление за допускане до изпит	Указание 6	Образец 6
7	Издаване/преиздаване на свидетелства за правоспособност “Водач на кораб до 40 БТ по море” и “Водач на малък кораб” 1. Заявление за издаване на свидетелство за правоспособност “Водач на кораб до 40 БТ по море” и “Водач на малък кораб” 2. Заявление за преиздаване на свидетелство за правоспособност “Водач на кораб до 40 БТ по море” и “Водач на малък кораб”	Указание 7	Образец 7-1 Образец 7-2
8.	Вписване на плавателен стаж в моряшкия паспорт и в моряшкия картон Заявление	Указание 8	Образец 8
9.	Издаване на удостоверение за плавателен стаж Заявление	Указание 9	Образец 9
12.	Одобряване на курс за подготовка на кандидати за придобиване на правоспособност “Водач на кораб до 40 брутo тона по море” и “Водач на малък кораб”	Указание 12	-
13.	Одобряване на курсове и програми за специална и за допълнителна подготовка	Указание 13	-
14.	Одобряване на учебни програми за морски или речни специалности	Указание 14	-
15.	Заверка на корабни дневници	Указание 15	-
16.	Вписване в регистъра на корабите на Република България Заявление	Указание 16	Образец 16
16а.	Вписване на джетове и приравнени към тях плавателни средства в регистъра на корабите на Република България	Указание 16а	-
17.	Извършване на извлечения от регистъра на корабите и други	Указание 17	

	справки за корабите Заявление		Образец 17
18.	Отписване от регистъра на корабите Заявление	Указание 18	Образец 18
19.	Преглед на кораби и издаване/заверка на корабни документи Заявление за преглед на голям кораб Заявление за преглед на малък кораб	Указание 19	Образец 19-1 Образец 19-2
20.	Измерване тонажа на морските кораби Заявление	Указание 20	Образец 20
21.	Измерване на кораби, плаващи по вътрешните водни пътища Заявление	Указание 21	Образец 21
22.	Издаване на временно свидетелство за плаване под знамето на Р България Заявление	Указание 22	Образец 22
23.	Заверка на товарни планове Заявление	Указание 23	Образец 23
24.	Преиздаване на документ (моряшки паспорт, свидетелство за правоспособност и др. Заявление	Указание 24	Образец 24
26.	Задържане на кораб	Указание 26	-
27.	Даване на разрешения за дейности, влияещи върху безопасността на корабоплаването	Указание 27	-
28.	Присвояване на повиквателни сигнали, MMSI и ATIS номера на български кораби и издаване на „Разрешение за използване на корабна радиостанция”	Указание 28	Образец 28-1 Образец 28-2
29.	Регистрация на 406 MHz EPIRB в международната база данни за 406 MHz COSPAS-SARSAT EPIRB	Указание 29	Образец 29
30.	Съгласуване на местоположение и граници на зони за предоставяне на водноатракционни услуги	Указание 30	-
31.	Вписване на пристанища, пристанищни терминали и специализирани пристанищни обекти в Регистъра на пристанищата на Р България и издаване на Удостоверение за регистрация	Указание 31	-
32.	Вписване на пристанищен оператор в Регистъра на пристанищните оператори в Република България и издаване на Удостоверение за регистрация на пристанищен оператор	Указание 32	-
33.	Издаване на удостоверение за експлоатационна годност на пристанище, пристанищен терминал и специализиран пристанищен обект	Указание 33	-
34.	Проверки на експлоатационната годност на пристанищата и пристанищните терминали	Указание 34	-
35.	Съгласуване на карти за типов технологичен процес за обработка на товари и инструкции за обслужване на пътници	Указание 35	-
37.	Извършване оценка на сигурността и изработване на план за сигурност на пристанище или терминал	Указание 37	-
38.	Издаване на удостоверения за съответствие на пристанище или пристанищен терминал с нормативните изисквания за сигурност и периодична заверка на издадените удостоверения за съответствие	Указание 38	-
39.	Одобряване на планове за приемане и обработка на отпадъците – резултат от корабоплавателна дейност	Указание 39	-
40.	Издаване на удостоверителен документ относно информацията съдържаща се в регистрите на пристанищата и пристанищните оператори	Указание 40	-
41.	Съгласуване на планове на пристанищни оператори за действия при бедствия, аварии и катастрофи	Указание 41	-

4. УКАЗАНИЯ ЗА ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ И ОБРАЗЦИ НА ЗАЯВЛЕНИЯ

Указанията и образците са оформени в отделни файлове и се идентифицират с номер на ревизия и дата.

5. УКАЗАНИЯ ЗА ПОДАВАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СИГНАЛИ И ЗА ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ ПРИ ОБЖАЛВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ АКТОВЕ

5.1. Правно основание:

На основание Административно процесуалния кодекс (АПК) гражданите, организациите и омбудсманът могат да подават предложения и сигнали. Предложенията се отнасят до подобряване на организацията и дейността на агенцията. Сигнали се подават за злоупотреба с власт и корупция, лошо управление на имуществото на агенцията и за други незаконосъобразни действия на длъжностни лица от администрацията.

5.2. Ред за подаване на предложенията и сигналите:

Предложенията или сигналите могат да са писмени или устни, да се подават по телефон, факс или електронна поща до директорите на Дирекции „Морска администрация” и „Речен надзор” или до изпълнителния директор. При завеждане в деловодството на подателя се дава талон с входящ номер.

Анонимни предложения или сигнали, както и сигнали за нарушения, извършени преди повече от две години не се разглеждат.

5.3. Срокове:

Срокът за произнасяне по предложение е двумесечен, като решението по предложението се съобщава в седем дневен срок от постановяването му на подателя. При необходимост от по-продължително проучване по-горестоящия административен орган може да продължи срока за произнасяне до шест месеца. Продължаването на срока се съобщава на подателя.

Решението по постъпил сигнал се взема най-късно в двумесечен срок от постъпването му. При наличието на важни причини срокът за произнасяне може да бъде продължен с не повече от един месец. Продължаването на срока се съобщава на подателя.

Постановеното решение по предложение или сигнал се съобщава на подателя в седем дневен срок.

5.4. Необжалваемост:

Постановените решения по предложения или сигнали не подлежат на обжалване.

Повторно разглеждане на сигнал, по който е постановено решение, е допустимо, ако се отнася до изпълнението на решението по сигнала или ако повторното подаване на сигнала се основава на нови факти и обстоятелства.

Забележка: Правото на гражданите, организациите и омбудсманът да подават предложения и сигнали трябва да се разграничава от правото на заинтересованите лица, адресати на административни актове да оспорват същите пред по-горестоящия административен орган по реда на АПК. Административните актове се издават в процеса на административното обслужване на гражданите и организациите.

5.5. Ред за подаване на жалбите

За да оспорят административен акт, както и съдържанието на документ, заинтересованите лица могат да подават писмена жалба чрез административния орган, издал обжалвания акт. Задължение за административния орган да разгледа подадената жалба възниква само, ако същата е подадена при спазване на следните срокове:

- 14-дневен срок от съобщаването на административния акт на заинтересованите лица или организация;

- едномесечен срок при мълчалив отказ.

Ако жалбата е подадена след изтичане на тези срокове, тя не подлежи на разглеждане. Изключение от това правило се допуска само, когато жалбоподателят поради непредвидени

обстоятелства е поискал възстановяване на срока от изпълнителния директор на ИАМА и искането му е уважено.

Жалбата трябва да е написана на български език, да е подписана и да съдържа:

- трите имена на жалбоподателя, адреса, телефон, факс и електронен адрес, ако има такъв; съответно ако жалбоподателят е чужденец: трите имена и личния му номер и адреса, заявен в съответната администрация, телефон, факс и електронен адрес, ако има такъв; съответно фирмата на търговеца или наименованието на юридическото лице, седалището и последния посочен в съответния регистър адрес на управление и електронния му адрес;

- акта, който се оспорва, и органа, който го е издал;

- органът, до който се подава;

- възраженията и тяхното основание;

- искането.

Към жалбата се прилагат: пълномощно, ако се подава от пълномощник, удостоверение за регистрация на търговеца или юридическото лице и преписи от жалбата за останалите страни.

Ако жалбата не отговаря на изброените законовите изисквания, на жалбоподателя се изпраща съобщение и в седем дневен срок от получаването му той трябва да отстрани допуснатите нередовности. Ако той не отстрани нередовностите в седемдневния срок, жалбата и приложенията към нея се връщат на жалбоподателя.

Жалбата се оставя без разглеждане:

- когато е неподведомствена (т.е. административният орган няма право да я разглежда, защото въпросът не е в неговата компетентност). В този случай тя трябва да се изпрати на компетентния орган;

- когато подателят няма интерес от обжалване или писмено оттегли жалбата си. Това трябва да бъде съобщено на жалбоподателя. Ако той счита, че неправомерно е отказано разглеждането на жалбата му, може в седем дневен срок от получаване на съобщението за прекратяване, да отнесе въпроса до съда.

5.6. Срокове

В седем дневен срок от получаване на жалбата, органът издал обжалвания административния акт има право да преразгледа въпроса и да уважи жалбата, за което трябва да уведоми заинтересованите лица. В случаите, когато органът е колективен, срокът е четиринадесет дневен. Най-късно до три дни след изтичане на посочените срокове жалбата трябва да се изпрати на по-горестоящия административен орган. В противен случай жалбоподателят може да изпрати препис направо до по-горестоящия орган.

По-горестоящият административен орган се произнася по жалбата в двуседмичен срок от получаването ѝ, като решението му се съобщава и на другите заинтересовани лица.

Неговото решение също може да бъде обжалвано относно неговата законосъобразност пред съответния административния съд.