|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ** **„МОРСКА АДМИНИСТРАЦИЯ “****ХАРТА НА КЛИЕНТА** |  |
|  | **Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване** |  |

**СТАНДАРТИТЕ ЗА КАЧЕСТВО, КОИТО ПРИЛАМЕ ВИ ГАРАНТИРАТ:**

|  |
| --- |
|  **ЛЕСЕН ДОСТЪП И УДОБСТВА В ЦЕНТЪРА ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА КЛИЕНТИ (ЦАО)** |
| • В ЦАО на ваше разположение са: | ○ маси, столове, пособия за попълване на документи○ безплатен интернет за ЦАО в гр. София  |
| • Работно време | ○ от 9:00ч. до 17:30 ч. без прекъсване от понеделник до петък |
| • Указателни табели | ○ гишета за подаване и получаване на документи;○ информация за услугите, предоставяни от ИАМА;○ работно време |
| • Достъп с обществен транспорт: | ○ ЦАО гр. София – ул. “Дякон Игнатий“ №9- метеостанция „Сердика“;- спирка „Сатиричен театър“ – тролей №9- спирка пл. „Славейков“ или пл. „Гарибалди“ – трамваи №10, 12, 18○ ЦАО гр. Варна - бул. „Приморски“ № 5- спирка „Басейна – Почивка“: 17А, 39;- спирка „ЖП гара“: 22, 41○ ЦАО гр. Бургас - ул. „Княз Александър Батенберг“ № 3- спирка „Терминал юг“: Б1, Б2, 11, 12, 15- спирка до хотел „Луксор“: Б11, Б12* ЦАО гр. Русе - ул. „Пристанищна“ № 20;
* ЦАО гр. Лом – „Дунавски парк“ №3
 |
| • Безплатно паркиране | ○ възможност за безплатно паркиране в близост до ЦАО гр. Лом |
| • Достъп за клиенти със специфични потребности | ○ адаптиран достъп във всеки ЦАО на ИА “Морска администрация“ |
|  **БЪРЗ И ЛЕСЕН ДОСТЪП ДО ИНФОРМАЦИЯ И КОМУНИКАЦИЯ** |
| • Информация за услугите ни ще намерите | ○ на интернет страницата на агенцията в секция „Административно обслужване“, къде можете да заявите и електронна услуга;○ на място в ЦАО от служител или информационните табели;○ по телефона през менюто на централа на номер 0700 10 145○ на интернет страницата на Интегрираната информационна система на държавната администрация в секция „Административни услуги и режими“. |
| • Съдействие на място в ЦАО ще получите от | ○ служителите на гишетата, които:- ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването;- ще Ви окажат помощ при попълване на необходимите документи |
| • Ще разпознаете нашите служители: | ○ по указателните табели за нашите гишета в ЦАО;○ любезно отношение, уважение, разбиране и търпение;○ табелите с данни за обслужващия Ви служител |
| • Секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница | ○ ще намерите отговори на най-често задаваните въпроси |
|  **ПРЕДИМСТВА НА ОБСЛУЖВАНЕТО** |
| • Обслужване на едно гише | ○ в ЦАО за една услуга ще посетите само едно гише, еднократно |
| • Бързо обслужване | ○ ще бъдете обслужени в рамките на 20 минути при:- подаване на документи;- получаване на готови документи |
| • Отговори на Вашите запитвания от общ характер | ○ при устни запивания на място или по телефона – в рамките на 20 минути;○ при писмени запитвания – до 5 работни дни |
| ПРИ ПРОБЛЕМИ С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ НИ ИНФОРМИРАЙТЕ ИЛИ ПОДАЙТЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ СИГНАЛ ИЛИ ЖАЛБА ПО СЛЕДНИТЕ НАЧИНИ: |
| **НА МЯСТО В ЦАО** |
| • Стремим се да отстраним проблема в рамките на престоя Ви в ЦАО  | ○ обърнете се към служителите ни в ЦАО;○ поискайте насочване и контакт с експерт по казуса;○ при необходимост се обърнете към директор на дирекция |
| **ПИШЕТЕ НИ** |
| • Вашите предложения, жалби и сигнали ще получат обективен отговор | ○ пощенски адреси:- 1000, гр. София, ул. “Дякон Игнатий“ №9;- гр. Варна, бул. „Приморски“ № 5;- гр. Бургас, ул. „Княз ААлександър Батенберг“ № 3- гр. Русе, ул. „Пристанищна“ № 20;- гр. Лом, ул. „Дунавски парк“ № 3, ПК 29○ електронни адреси:bma@marad.bg, ebma@marad.bg – гр. София;hm\_vn@marad.bg – гр. Варна;hm\_bs@marad.bg – гр. Бургас;hm\_rs@marad.bg – гр. Русе;hm\_lm@marad.bg – гр. Лом |
| **ОБАДЕТЕ НИ СЕ** |
| • Ще Ви изслушаме и уведомим за предприетите действия | ○ телефонна централа с номер 0700 10145 |
| **ИНФОРМАЦИЯ ЗА ВАШАТА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ** |
| • Всяка година, до 1 април в секция „Анкети“ 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! |