|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **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](mailto:bma@marad.bg), [ebma@marad.bg](mailto:ebma@marad.bg) – гр. София;  [hm\_vn@marad.bg](mailto:hm_vn@marad.bg) – гр. Варна;  [hm\_bs@marad.bg](mailto:hm_bs@marad.bg) – гр. Бургас;  [hm\_rs@marad.bg](mailto:hm_rs@marad.bg) – гр. Русе;  [hm\_lm@marad.bg](mailto: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! | |