



# 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
  - гишета за подаване и получаване на документи;
  - информация за услугите, предоставяни от ИАМА;
  - работно време
- Указателни табели
  - ЦАО гр. София – ул. „Дякон Игнатий“ №9
  - метеостанция „Сердика“;
  - спирка „Сатиричен театър“ – тролей №9
  - спирка пл. „Славейков“ или пл. „Гарибалди“ – трамваи №10, 12, 18
- Достъп с обществен транспорт:
  - 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 гл. Лом – „Дунавски парк“ №3
- Безплатно паркиране
- Достъп за клиенти със специфични потребности
  - възможност за безплатно паркиране в близост до ЦАО гр. Лом
  - 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“, където 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 в ЦАО, които:
    - ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването;
    - ще Ви окажат помощ при попълване на необходимите документи
  - по указателните табели за нашите гишета в ЦАО;
  - любезно отношение, уважение, разбиране и търпение;
  - табелите с данни за обслужващия Ви служител
- Ще разпознаете нашите служители:
  - ще намерите отговори на най-често задаваните въпроси
- Секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница

#### ⇒ ПРЕДИМСТВА НА ОБСЛУЖВАНЕТО

- Обслужване на едно гише
  - в ЦАО за една услуга ще посетите само едно гише, еднократно

- Бързо обслужване
- Отговори на Вашите запитвания от общ характер

- ще бъдете обслужени в рамките на 20 минути при:
  - подаване на документи;
  - получаване на готови документи
- при устни запитвания 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, [bma@marad.bg](mailto:bma@marad.bg), [ebma@marad.bg](mailto:ebma@marad.bg);
  - гр. Варна, бул. „Приморски“ № 5, [hm\\_vn@marad.bg](mailto:hm_vn@marad.bg);
  - гр. Бургас, ул. „Княз Александър Батенберг“ № 3, [hm\\_bs@marad.bg](mailto:hm_bs@marad.bg);
  - гр. Русе, ул. „Пристанищна“ № 20, [hm\\_rs@marad.bg](mailto:hm_rs@marad.bg) ;
  - гр. Лом, ул. „Дунавски парк“ № 3, ПК 29, [hm\\_lm@marad.bg](mailto:hm_lm@marad.bg)

### ⇒ ОБАДЕТЕ НИ СЕ

- Ще Ви изслушаме и уведомим за предприетите действия

- телефонна централа с номер 0700 10145
- Обаждането по телефона се таксува в съответствие с личния Ви тарифен план.

### ⇒ 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!**