

А О П

МИНИСТЪР НА ФИНАНСИТЕ
АГЕНЦИЯ ПО ОБЩЕСТВЕНИ ПОРЪЧКИ

УТВЪРДИЛ:
ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР НА АОП
МИГЛЕНА ПАВЛОВА



ХАРТА НА КЛИЕНТА



СОФИЯ
АВГУСТ 2017 г.

Агенцията по обществени поръчки /АОП/ е администрация към министъра на финансите за изпълнение на държавната политика в областта на обществените поръчки. Агенцията по обществени поръчки е юридическо лице със седалище гр. София и адрес на управление: ул. Леге № 4.

Агенцията по обществени поръчки се ръководи и представлява от изпълнителен директор.

Администрацията в АОП е обща и специализирана според дейностите, които извършва. Общата администрация на АОП е организирана в дирекция "Финансово-стопанска, административно правна и информационна дейност". Специализираната администрация на АОП е организирана в три дирекции: дирекция "Законодателство и методология"; дирекция "Контрол на обществените поръчки" и дирекция "Електронно възлагане, стандартизиране и мониторинг".

АОП разработи тази Хартата на клиента водена от стремежа да отговори на повишените изисквания за модернизация на държавната администрация и от желанието да предоставя на своите клиенти качествени услуги по отзивчив, прозрачен и ефективен начин.

Основните нормативни актове, свързани с дейността на АОП са:

- Закон за обществените поръчки;
- Устройствен правилник на АОП;
- Правилник за прилагане на Закона за обществените поръчки,;
- Закон за защита на личните данни;
- Закон за предотвратяване и установяване на конфликт на интереси;
- Закон за държавния служител;
- Административнопроцесуален кодекс;
- Кодекс на труда.

ВАШИТЕ ПРАВА:

Какво може да очаквате от нас?

1. Професионализъм и експертиза: осигуряване на качествено и компетентно обслужване от екипа на АОП;

2. Уважение: учтиво и толерантно отношение към вас; зачитане на Вашето време и ресурси чрез предоставяне на електронни услуги; уважение към Вашето виждане за ситуацията и проява на разбиране при затруднения; насърчаване на активната Ви гражданска позиция чрез осигуряване на възможности за подаване на сигнали и предложения;

3. Честно и справедливо отношение: равнопоставено и справедливо отношение към всеки клиент, независимо от пол, социален статус, религиозна принадлежност, политическа принадлежност, раса, народност, възраст, сексуална ориентация, семейно положение, имуществено състояние или на всякакви други признаци, установени в закон или в международен договор, по който Република България е страна; вземане на решения, съобразно закона, и прилагането им по еднакъв начин към всеки клиент; уведомяване за допуснати пропуски и предоставяне на възможност за отстраняването им в определените срокове.

4. Законност и спазване на правилата: взимане на решение, съобразно закона и приетите правила и разясняването им; предприемане на контролни действия, своевременна реакция при допуснатата от наша страна грешка; предоставяне на достъп до обществена информация;

5. Конфиденциалност: аргументиране на необходимостта да предоставяте информация на екипа на АОП; спазване на принципите за конфиденциалност при съхраняване на информация за Вас, само когато законът го изисква или при поискване от Ваша страна

6. Подкрепа и съдействие: получаване на своевременна информация и обратна връзка; подпомагане за разбиране на законовите права и задължения и произтичащите от това последици; адекватно консултиране за настъпили промени при изпълнение на законови разпоредби; осигуряване на улеснен достъп до услугите на АОП /чрез електронни услуги/.

ВАШИТЕ АНГАЖИМЕНТИ:

Какво ние очакваме от Вас?

1. Коректност и спазване на законодателството: спазване на законодателството в областта на обществените поръчки; коректно подаване на документи спрямо изискванията на АОП; да представите пълна, точна и навременна информация; да поставяте ясни и точно формулирани искания;

2. Уважение и добро отношение към служителите на АОП: внимателно и учтиво отношение и уважение при комуникацията Ви със служители на АОП; съдействие на служителите на АОП при извършване на законово регламентираните им действия;

3. Прозрачност и информираност: осигуряване на достъп до информация и документи на служители от АОП; своевременно информиране за обстоятелствата, свързани с Вас; внимание и прецизност при попълване на образците на документи, подлежащи на вписване в Регистъра на обществените поръчки /РОП/.

ЗА ПОВЕЧЕ ИНФОРМАЦИЯ МОЖЕТЕ ДА СЕ СВЪРЖЕТЕ С НАС ЧРЕЗ:

Дирекция „Електронно възлагане, стандартизиране и мониторинг“:
телефон за контакти: 02 9859 7166; 02 9859 7167 – всеки работен ден от 10:00 ч. до 12:00 ч. и от 14:00 ч. до 17:00 ч. може да зададете въпроси относно попълване на образци на обявленията за обществени поръчки и на регистрационни форми; създаване на партида на възложител

Дирекция „Контрол на обществените поръчки“: e-mail: pk@aop.bg . На този адрес може да изпращате документи за целите на външния контрол, осъществяван от АОП.

Дирекция „Финанси, човешки ресурси и административна дейност“:
телефон за контакти: 02 9859 7105 може да зададете въпроси относно финанси и човешки ресурси във връзка с дейността на АОП.

Горещ телефон за подаване на сигнали за корупция: 02 9859 7115

На този телефон могат да се подават сигнали за корупция, които са свързани само и единствено със служители от Агенцията по обществени поръчки.

Съгласно чл. 111, ал. 4 от Административнопроцесуалния кодекс не се образува производство по анонимни предложения или сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

За подаване на сигнал в случай на корупция при провеждане на обществена поръчка, използвайте електронната форма на Комисията за превенция и противодействие на корупцията към Министерски съвет:

<http://anticorruption.government.bg/content.aspx?p=12>

За нас е важно да получаваме Вашите предложения, коментари и оплаквания, за да можем да анализираме получената информация и да предприемаме необходимите действия за подобряване качеството на предоставяните услуги.

Всеки работен ден от 09:00 до 17:30 ч., с почивка от 12:30 до 13:00 ч., може да подавате документи на хартиен носител, както и да посетите на място Агенцията по обществени поръчки.

Агенцията по обществени поръчки си запазва правото да не дава отговор на писма, които съдържат нецензурни изрази и немотивирани и обидни изказвания, уронващи престижа на българските институции, както и такива, касаещи интересите на трети лица.

Допълнителна информация за Хартата

Хартата не е нормативен акт, но ангажира морално всички служители на Агенцията по обществени поръчки да я спазват и да изпълняват задълженията си с грижа към Вас.

Настоящата Харта е утвърдена със заповед № РД-40/01.09.2017 г. на изпълнителния директор на Агенцията по обществени поръчки.