

Харта на клиента

Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване

Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:

Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)	
✓ Лесен достъп с обществен транспорт	<ul style="list-style-type: none"> • Поради спецификата на предоставяните услуги от АОП, в агенцията няма обособен ЦАО. По-голямата част от административните услуги се предоставят електронно. Останалите се предоставят от Деловодството на АОП. • Адрес: гр. София, ул. „Леге“ № 4 <ul style="list-style-type: none"> - спирка пл. „Джузепе Гарибалди“ – трамвай № 10, 12, 18 - метростанция „Сердика“ – метролинии 1 и 2 - спирка „Сатиричен театър“ – тролейбус № 9
✓ Паркиране	Платени паркинги в близост до АОП и места с режим „синя зона“
✓ Удобно работно време	От 9:00 до 17:30 часа, в делнични дни без прекъсване, като работата на ЦАО продължава до приключване на работата с последния гражданин
✓ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ работното време ➤ гишета за заявяване и получаване на документи ➤ информация за услугите
✓ За клиенти със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ осигурен е адаптиран достъп до Деловодството на АОП (рампа за инвалидни колички) ➤ нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в Деловодството
✓ В ЦАО на Ваше разположение са:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ места за сядане и пособия за попълване на документи ➤ възможност за ползване на тоалетна ➤ подходящо осветление и температура
Добра информираност, бърза и лесна комуникация	
✓ Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	<ul style="list-style-type: none"> ➤ любезно, с лично отношение, уважение и търпение ➤ при спазване на конфиденциалност
✓ Информация за услугите ни ще намерите:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ на интернет страницата ни (https://www2.aop.bg/) в секция „Административно обслужване“ – “Административни услуги“

	<p>(https://www2.aop.bg/aop/uslugi-na-aop/) и на страницата на Административен регистър (https://iisda.government.bg/)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ https://app.eop.bg ➤ Информация за услугата „Предоставяне на възможност за участие в електронно възлагане на обществени поръчки“ потребителите могат да получат на Национален телефон за връзка с Центъра за обслужване на потребители на ЦАИС ЕОП: 0700 17 151 ➤ <ul style="list-style-type: none"> - на място в Деловодството на АОП: - на хартиен носител - чрез Платформата за достъп до обществена информация (https://pitay.government.bg/PDoiExt/)
✓ Съдействие на място в ЦАО ще получите от	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Нашите служители в Деловодството и/или нашите експерти, които: <ul style="list-style-type: none"> • ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването • ще Ви окажат помощ при попълване на документи • ще Ви информират за статуса на Ваша преписка
✓ В секция „Въпроси и отговори“ на нашата интернет страница	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ще намерите отговори на най-често задаваните въпроси
➤ Предимства на обслужването	
✓ Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер	<ul style="list-style-type: none"> ➤ за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути ➤ за писмени запитвания – до 14 работни дни, предвид специфичната и сложна материя на дейността на агенцията и спецификата на поставените казуси ➤ операторите на Националния телефон за връзка с Центъра за обслужване на потребители на ЦАИС ЕОП предоставят на потребителите професионално и компетентно съдействие, както и текуща информация, свързана с функционалностите на системата в реално време
✓ Бързо обслужване	<p>В рамките на 20 минути:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ще приемем Вашите документи ✓ ще Ви предоставим готовите документи
✓ Ще ви обслужим само на едно гише	<p>В АОП няма да Ви се наложи за една услуга:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ да посещавате повече от едно гише ✓ да посещавате два пъти едно и също гише ✓ услугите, предоставяни чрез ЦАИС ЕОП са достъпни

за потребителите в режим 24/7

✓ всички, услуги предоставяни на хартиен носител се предоставят на едно място – в Деловодството на агенцията

Моля информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба:

➤ На място в ЦАО

✓ Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАО

➤ обърнете се към служителите ни в Деловодството, които ще Ви обслужат или ще Ви съдействат при възникнал проблем

➤ Пишете ни

✓ Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор

Може да ги подадете:

- на адрес: гр. София, ул. „Леге“ № 4, п.к. 1000
- <https://www2.aop.bg>
- на електронен адрес: **aop@aop.bg**
- в обозначената кутия, намираща се пред Деловодството на АОП
- на място в Деловодството
- чрез лицензиран пощенски оператор

✓ Ще Ви изслушаме и уведоим каква реакция и в какъв срок да очаквате

На интернет страницата ни, в рубрика „Контакти“, можете да намерите телефоните за връзка с Агенция по обществени поръчки:

<https://www2.aop.bg/contacts/>

➤ 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!