



# АГЕНЦИЯ ЗА ПУБЛИЧНИТЕ ПРЕДПРИЯТИЯ И КОНТРОЛ



## 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:**

| <b>Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)</b>         |  |
|--|--|
| <b>Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО:</b><br>гр./с. София, ул. „Врабча“ № 23 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Спирки „Паметник Левски“ и „СУ Св. Климент Охридски“: тролейбусни линии № 1, 2, 4, 8, 11</li><li>• Спирка „Пл. Александър Невски“: тролейбусна линия № 9</li><li>• Спирки „Бул. Васил Левски“ и „Национална опера“- трамвайни линии № 20, 22</li><li>• Спирка „СУ Св. Климент Охридски“- автобусни линии № 9, 280</li><li>• Спирка „Бул. Васил Левски“- автобусни линии № 78, 79</li><li>• Метростанции „СУ Св. Климент Охридски“, „Сердика“ и „Театрална“</li></ul> |
| <b>Паркиране</b>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Платено паркиране в режим „Синя зона“: ул. „Врабча“ № 2-20, ул. „Дунав“, ул. Московска“, ул. „11 август“, ул. „Париж“, пл. „Александър Невски“</li><li>• Платено паркиране в режим „Зелена зона“: ул. „Врабча“ № 22-24, ул. „Панайот Волов“</li><li>• Платен паркинг в близост до ЦАО- ул. „Париж“ № 14</li></ul>  |
| <b>Удобно работно време</b>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• от 9:00 до 17:30 часа, без прекъсване</li></ul>  |
| <b>Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:</b>                            | <ul style="list-style-type: none"><li>• Работното време</li><li>• Гише за заявяване и получаване на документи</li><li>• Информация за услугите</li></ul>   |
| <b>За клиенти със специфични потребности:</b>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• осигурен е адаптиран достъп до ЦАО чрез ползване на асансьор от партера до IV етаж</li><li>• нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО</li></ul>  |
| <b>В ЦАО на Ваше разположение са:</b>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• столове, бюро, маса, диван и пособия за попълване на документи</li><li>• питейна вода и възможност за ползване на тоалетна</li></ul>   |
| <b>Добра информираност, бърза и лесна комуникация</b>                                |  |
| <b>Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат</b>                         | <ul style="list-style-type: none"><li>• любезно, с лично отношение, уважение и търпение</li><li>• при спазване на конфиденциалност</li></ul>   |

|   |   |
|---|---|
| <p><b>Информация за услугите ни ще намерите:</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• на интернет страницата на АППК, в секция „Комплексно административно обслужване“, „Електронно деловодство“, E-mail адрес: <a href="mailto:appk@appk.government.bg">appk@appk.government.bg</a> можете да заявите Вашата услуга и електронно</li> <li>• на място в ЦАО: <ul style="list-style-type: none"> <li>- на интернет страницата на АППК, в секция „Административни услуги“,</li> <li>- на информационното табло на партера в сградата</li> <li>- на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите: информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя</li> </ul> </li> </ul> |
| <p><b>Съдействие на място в ЦАО ще получите от</b></p>                                      | <p>Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването</li> <li>- ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването</li> </ul>   |
| <p><b>В секция „Новини“ и „Административни услуги“, на интернет страницата на АППК:</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ще намерите необходимата информация и формуляри разясняващи най-често задаваните от Вас въпроси</li> <li>• на електронен адрес: <a href="mailto:appk@appk.government.bg">appk@appk.government.bg</a> можете да зададете въпрос - ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора</li> </ul>  |
|   |   |
| <p><b>▶ Предимства на обслужването</b></p>  |   |
| <p><b>Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</b></p>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути</li> <li>• за писмени запитвания – до 5 работни дни</li> </ul>   |
| <p><b>Бързо обслужване</b></p>  | <p>В рамките на 20 минути:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ще приемем Вашите документи</li> <li>- ще Ви предоставим готовите документи</li> </ul>  |
| <p><b>Ще ви обслужим само на едно гише</b></p>  | <p>В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- да посещавате повече от едно гише</li> <li>- да посещавате два пъти едно и също гише</li> </ul>  |
| <p><b>Проверете статуса на Вашата услуга онлайн</b></p>                                     | <p>На интернет страницата ни можете да проверите статуса на заявената от Вас услуга</p>   |

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 ЦАО
- поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса
- при необходимост се обърнете към директора на съответната дирекция, на която е разпределено извършването на услугата

## ➤ Пишете ни

Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор

Може да ги подадете:

- на пощенски адрес: гр. София, ПК 1000, ул. „Врабча“ № 23
- на електронен адрес: [appk@appk.government.bg](mailto:appk@appk.government.bg)
- в обозначената кутия във входа, на партера на сградата
- в ЦАО на IV етаж
- в кутия за анкетни карти за проучване мнението на гражданите за качеството на административното обслужване

## ➤ Обадете ни се

Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате

За връзка с:

- ЦАО: сл. телефон: 02 9701678
- директора на дирекция „Административна“:  
Мария Дончева 02 9701 666

## ➤ Информация за Вашата удовлетвореност

В секция „Комплексно 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!**

Хартата на клиента е приета с Протоколно решение № 3084/30.07.2014 г. на Агенция за приватизация и следприватизационен контрол, изменена с ПР № 6088/01.07.2020 г. и актуализирана и изменена с ПР № 6443/22.03.2021 г. на Изпълнителния съвет на Агенцията за публичните предприятия и контрол