



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:

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

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

- адрес: гр. София, ПК 1000, ул. „Врабча“ №23, ет.4, стая 416
- 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
- 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