

ХАРТА НА КЛИЕНТА

Хартата на клиента на Агенцията за приватизация и следприватизационен контрол съдържа:

1. Цели на хартата
2. Структура на Агенцията за приватизация и следприватизационен контрол /АПСК/
3. Персонал, работещ по предоставянето на административни услуги, осъществявани от АПСК
4. Стандарти за обслужване на потребителите на административни услуги, предоставяни от АПСК
5. Механизъм за контрол от потребителите на административни услуги, предоставяни от АПСК
6. Механизъм на подаване на жалби и молби

ЦЕЛИ

1. Повишаване на качеството и ефективността на работата по административното обслужване в АПСК;
2. Улеснение на физическите и юридическите лица при получаване на информация относно необходими документи за административните услуги, срокове за извършване на услугите, текущо състояние на преписките;
3. Осигуряване на достъп за хора с увреждания до предлаганите от агенцията услуги;
4. Елиминиране на възможни корупционни практики;
5. Създаване на дружелюбна и делова обстановка за потребителите на административни услуги;
6. Осъществяване на контрол върху дейността на служителите в АПСК, работещи по предоставянето на административни услуги;

СТРУКТУРА НА АГЕНЦИЯТА ЗА ПРИВАТИЗАЦИЯ И СЛЕДПРИВАТИЗАЦИОНЕН КОНТРОЛ

ОБЩА АДМИНИСТРАЦИЯ

Дирекция “Административна”

СПЕЦИАЛИЗИРАНА АДМИНИСТРАЦИЯ

Дирекция “Правна”

Отдел “Правна подготовка на приватизационните сделки”

Отдел “Процесуално представителство”

Дирекция “Финансова”

Дирекция “Сделки”

Дирекция “Следприватизационен контрол”

ПО ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ РАБОТЯТ:

“ФРОНТ” ОФИС:

Деловодство

Йорданка Димитрова

Румяна Русева

Йоана Иванова

телефон: 97 01 678

приемно време: непрекъснато от 9.00 до 17.30 часа

СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В АГЕНЦИЯТА ЗА ПРИВАТИЗАЦИЯ И СЛЕДПРИВАТИЗАЦИОНЕН КОНТРОЛ

1. Отношение към клиента

- служителите са длъжни да имат любезно и отзивчиво отношение, еднакво към всички клиенти;

- при получаване на жалба от клиент се спазва конфиденциалност, като писмено постъпилите жалби незабавно се докладват на главния секретар за резолюция, а устно постъпилите се докладват на главния секретар или член на изпълнителния съвет;

- на клиентите се предоставя ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация по начин, отговарящ на техните потребности.

2. Информация за клиента

Информация се предоставя чрез:

а/ интернет-страницата на АПСК (www.priv.government.bg), където се публикуват:

- решенията на АПСК, свързани с приватизационния процес и следприватизационния контрол;

- информация за сключените сделки;

б/ информационно табло, където се обявяват конкурси за възлагане извършването на анализи на правното състояние, информационни меморандуми, приватизационни оценки, процесуално представителство;

в/ Държавен вестник и ежедневници, където се публикуват Решенията на АПСК, свързани с процеса на приватизация и следприватизационен контрол;

г/ по телефона или на място в АПСК, където се отговаря на устни запитвания /в случай че служителите от “Фронт”-офиса не са в състояние да отговорят изчерпателно, те насочват клиента към съответен компетентен служител от администрацията/;

д/ писмено - след постъпило писмено запитване.

3. Комуникация с клиента

- клиентите се уведомяват за името на служителя, с когото разговарят по телефона или при личен контакт;

- на клиентите се предоставят ясни, лесно разбираеми, пълни и точни обяснения и консултации за процеса на предоставяне на услуги по начин, удовлетворяващ техните потребности;

- при личен контакт, както и на постъпили писмени искания, запитвания и жалби се предоставят ясни, лесно разбираеми, пълни и точни отговори и решения, според компетентността на съответния служител. Ако поставеният въпрос е в кръга на служебните задължения на друг служител, клиентът се насочва към него. На клиента служебно се организира среща с компетентния служител, като на последния се предоставя наличната информация по поставения въпрос.

4. Спазване на срокове

- на клиентите се предоставя цялата необходима информация и консултации, още при първия контакт с администрацията на АПСК;

- на телефонни запитвания се отговаря в момента. При невъзможност да се отговори веднага, се записва телефонния номер или E-mail на клиента, уведомява се кога ще получи отговор и му се отговаря в дадения срок, без да се чака повторно обаждане от негова страна;

- на писмени запитвания и жалби се отговаря в седемдневен срок. В случай, че се налага срокът да бъде удължен, клиента се уведомява за причините и крайния срок, в който ще получи отговор;

- данните в Интернет-страницата се проверяват и въвеждат в тридневен срок след възникване на съответното събитие.

Механизъм за контрол от потребителите на административни услуги, предоставяни от АПСК

Анкетни карти за обратна връзка с клиентите се намират постоянно в наличност на видно място на 4-ти етаж пред стая № 416 - деловодство на АПСК.

Попълнените анкетни карти /анонимно/ се подават чрез пощенската кутия, находяща се във файла на АПСК.

Получената чрез анкетните карти информация се анализира от главния секретар, от директорите на съответните дирекции и при необходимост с участието и на други длъжностни лица, в края на всяко шестмесечие и се дефинират необходимите бъдещи действия, с цел удовлетворяване очакванията на клиентите.

Подаване на жалби и молби

Писмените молби или жалби по повод административното обслужване се подават до главния секретар на агенцията чрез деловодството, всеки работен ден от 9.00 до 17.30 часа или чрез Интернет на адрес: press@priv.government.bg

В случай на възникнало недоволство или неудовлетвореност, клиентът има възможност незабавно да контактува с главния секретар на АПСК лично и/или на тел. 9701 671.

Хартата на клиента е приета от изпълнителния съвет на АПСК с Протоколно решение № 3084/30.07.2014 г.