



Notificare cu privire la înființarea unui punct de Helpdesk permanent cu acces pentru toate autoritățile contractante și operatorii economici care beneficiază de finanțare din instrumente structurale

Agenția Națională pentru Achiziții Publice a lansat, pe pagina de internet a instituției, respectiv www.anap.gov.ro, secțiunea de Helpdesk – punct permanent cu acces pentru toate **autoritățile contractante la nivel central sau local**, precum și pentru **operatorii economici care beneficiază de finanțare din instrumente structurale**.

Conform prevederilor art. 3 lit. c) din Ordonanța de Urgență nr. 13/2055 privind înființarea, organizarea și funcționarea Agenției Naționale pentru Achiziții Publice, instituția noastră are funcția legislativă de *consiliere metodologică a autorităților contractante în procesul de atribuire a contractelor de achiziție publică și de concesiune, cu rol de suport operațional în aplicarea corectă a legislației în acest domeniu*.

Astfel, în vederea îndeplinirii funcției de consiliere metodologică, a fost implementat un serviciu de tip **Helpdesk** permanent, ca rezultat al proiectului „*Srijin pentru factorii implicați în gestionarea instrumentelor structurale în vederea optimizării sistemului de achiziții publice*”, cod SMIS 35292.

Beneficiile noului sistem Helpdesk:

- Sunt **reduse costurile** - prin reducerea timpului de procesare datorate optimizării și automatizării procesului de tratare a solicitărilor;
- Utilizatorii obțin **răspunsuri rapide**, acest fapt datorându-se alocării automatizate a solicitărilor în funcție de încărcarea analiștilor și a mecanismelor de escaladare și aprobare, dar și a accesibilității informațiilor în cadrul sistemului
- Se asigură un timp de răspuns optim prin monitorizarea acestora, dar și a operațiunilor la nivelul solicitărilor pe întregul flux de procesare, prin **prioritizarea solicitărilor** în funcție de problematică și intervalul scurs în proces
- Au un **punct unic de acces**, cu căi multiple de introducere a solicitărilor, acest lucru facilitând relația cu cetățenii, autoritățile și beneficiarii interesați

Având în vedere activitatea și procedurile specifice procesării solicitărilor, acestea vor fi primite prin următoarele canale de comunicație:

- **Telefon** – la numerele de contact 021/3138231; 021/3137972; 021/3137614; 021/3138102.
- **E-mail** – adresa de email helpdesk@anrmap.ro va transmite un mesaj automat către solicitant cu instrucțiunile de accesare a portalului, informații, solicitare acces, dar și introducere solicitări și informații suplimentare pentru a optimiza procesul de obținere a unei rezoluții asupra solicitării, în cadrul portalului.
- **Portal** – solicitările vor fi introduse în cadrul portalului în urma **autentificării**, pe baza problematicii specifice. Rezoluția, precum și solicitările suplimentare de date, clarificări, vor fi postate pe portal în secțiunea și pe contul solicitantului. Solicitantul va primi notificări pe e-mail pentru fiecare postarea în secțiunea acestuia, astfel încât să se autentifice și să vadă informațiile postate.

Înscrierea în portal se face prin intermediul site-ului www.anap.gov.ro, secțiunea **HELPDESK – „Autorități contractante” – „Creează cont”**. Odată cu completarea câmpurilor este obligatoriu să atașați atât **Cererea de înregistrare** cât și **copia CUI/CIF**. În cazul în care unul din documentele anterior menționate nu va fi atașat, solicitarea dumneavoastră de înregistrare va fi respinsă.

Prin intermediul acestui sistem, ANAP urmărește să-și îndeplinească unul dintre obiectivele sale principale, acela de întărire a capacității de implementare a legislației în domeniul achizițiilor publice la nivelul autorităților contractante și îmbunătățire a sistemului de achiziții publice din România prin dezvoltarea continuă a suportului acordat acestora în vederea aplicării corecte a legislației.