

## ХАРТА НА КЛИЕНТА

### на „Водоснабдяване и канализация“ ЕООД – гр.Плевен

Водени от желание да предоставим възможно най-доброто административно обслужване на всеки, който ползва нашите услуги, „Водоснабдяване и канализация“ ЕООД гр. Плевен ще се ръководи от тази Харта на клиента, наричана по-нататък за краткост “Хартата”.

Целта на *Хартата на клиента* е да запознае потребителите с принципите и стандартите за предоставяне на административни услуги от „Водоснабдяване и канализация“ ЕООД – гр.Плевен. *Хартата* очертава основните правила, по които бихме желали да работим съвместно с нашите клиенти; поемане на отговорност на администрацията, според приетите стандарти на обслужване; ангажираност на ръководството за подобряване на административното обслужване и изпълнение на стандартите за обслужване.

*Хартата* не е нормативен акт и въз основа на нея не може да се търси юридическа отговорност, но тя ангажира морално всички служители на „Водоснабдяване и канализация“ ЕООД – гр.Плевен да я спазват и да изпълняват ангажиментите си по нея, с цел удовлетворяване необходимостта от предоставяне на качествени административни услуги, и за да бъде диалогът с нашите потребители позитивен и сътрудничеството ползотворно.

### СТАНДАРТИ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

„Водоснабдяване и канализация“ ЕООД – гр.Плевен ще се ръководи от настоящата *Харта на клиента* при предоставянето и изпълнението на административното обслужване на своите клиенти при гарантиране на:

- равен достъп до административните услуги и информацията за тях, независимо от техните потребности, социално положение, образование, възраст, пол, етническа принадлежност или религиозни убеждения;
- различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях - Интернет страница, информационни табла, брошури, публикации в медии и други;
- любезно, отзивчиво и коректно отношение към потребителите на услугите и предоставяне на ясни, лесно разбираеми, пълни и точни обяснения и консултации на клиентите за процеса на предоставяне на услуги по начин, удовлетворяващ техните потребности;
- надеждна обратна връзка;

## ХАРТА НА КЛИЕНТА

### на „Водоснабдяване и канализация“ ЕООД – гр.Плевен

Водени от желание да предоставим възможно най-доброто административно обслужване на всеки, който ползва нашите услуги, „Водоснабдяване и канализация“ ЕООД гр. Плевен ще се ръководи от тази Харта на клиента, наричана по-нататък за краткост “Хартата”.

Целта на *Хартата на клиента* е да запознае потребителите с принципите и стандартите за предоставяне на административни услуги от „Водоснабдяване и канализация“ ЕООД – гр.Плевен. *Хартата* очертава основните правила, по които бихме желали да работим съвместно с нашите клиенти; поемане на отговорност на администрацията, според приетите стандарти на обслужване; ангажираност на ръководството за подобряване на административното обслужване и изпълнение на стандартите за обслужване.

*Хартата* не е нормативен акт и въз основа на нея не може да се търси юридическа отговорност, но тя ангажира морално всички служители на „Водоснабдяване и канализация“ ЕООД – гр.Плевен да я спазват и да изпълняват ангажиментите си по нея, с цел удовлетворяване необходимостта от предоставяне на качествени административни услуги, и за да бъде диалогът с нашите потребители позитивен и сътрудничеството ползотворно.

### СТАНДАРТИ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

„Водоснабдяване и канализация“ ЕООД – гр.Плевен ще се ръководи от настоящата *Харта на клиента* при предоставянето и изпълнението на административното обслужване на своите клиенти при гарантиране на:

- равен достъп до административните услуги и информацията за тях, независимо от техните потребности, социално положение, образование, възраст, пол, етническа принадлежност или религиозни убеждения;
- различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях - Интернет страница, информационни табла, брошури, публикации в медии и други;
- любезно, отзивчиво и коректно отношение към потребителите на услугите и предоставяне на ясни, лесно разбираеми, пълни и точни обяснения и консултации на клиентите за процеса на предоставяне на услуги по начин, удовлетворяващ техните потребности;
- надеждна обратна връзка;

- качествено и в регламентирания срок предоставяне на услуги;
- пресичане на възможностите за корупция.

Във „Водоснабдяване и канализация“ ЕООД-Плевен се приемат следните стандарти за качество на административното обслужване по отношение на максималното време за административно обслужване:

- срокът за отговор на писма/заявления от общ характер (включително жалби, протести, сигнали и предложения) е 14 дни;
- срокът за извършване на проучване за присъединяване към водоснабдителната и/или канализационната мрежа, включително изходни данни и условия за присъединяване, необходими за проектиране на водопроводното и/или канализационното отклонение и на сградната ВиК инсталация и/или на вътрешни ВиК мрежи е 14 дни;
- срокът за проверка за съответствие на инвестиционния проект на сградната ВиК инсталация и/или мрежа и инвестиционен проект за водопроводното и/или канализационното отклонение, включващо изходни данни и условия за присъединяване е 14 дни;
- срокът за издаване на Договор за присъединяване на недвижими имоти и потребители към ВиК мрежи и съоръжения 14 дни;
- срокът за разглеждане на документи по Заявление за извършване на услуга /за прием на отпадъчни води/ е 30 дни;
- срокът за разглеждане на документи по Заявление за дължими суми /служебна бележка, удостоверение / свободен текст / промяна на реквизити/ извършване на услуга / е 14 дни;
- срокът за уведомяване, в случай, че поставените въпроси не са от компетентността на „ВиК“ ЕООД - Плевен и към кого са препратени по компетентност, е до 14 дни.

### **Канали за достъп до информация и услуги във „Водоснабдяване и канализация“ ЕООД – гр.Плевен**

Всеки потребител може да използва различни канали за достъп до информация и услуги в зависимост от потребностите си:

- на място в Център за услуги – гр.Плевен, ул."Сан Стефано" № 25 с работно време от понеделник до петък от 7.30 до 17.45 ч. без прекъсване;
- поща/куриерска служба - на адрес: „Водоснабдяване и канализация“ ЕООД – гр.Плевен, ул."Сан Стефано" № 25, гр.Плевен 5800;
- факс – 064/889 866

- интернет страница на „Водоснабдяване и канализация“ ЕООД – гр.Плевен – <http://www.vik-pleven.com/>, където ще намерите информация за административните услуги, структурата на дружеството, телефони за връзка, възможност за проверка на сметка, текущи ремонти и др.;

- електронна поща /раздел „Контакти“ в сайта на дружеството/.

За нас *Хартата на клиента* е средство за изграждане на партньорство между администрацията на дружеството и потребителите и затова предоставяме следните механизми за обратна връзка с клиента:

- писмени предложения от Вас, изпратени чрез пощенски услуги на адреса на Дружеството;

- Кутия за писмени сигнали, коментари, похвали, оплаквания, предложения в Центъра за работа с клиенти и касовите салони на дружеството /намира се във входа за касите на адм.сграда на първи етаж /;

- възможност за периодично публикуване на анкетни карти за обратна връзка на Интернет сайта на Дружествотоо;

- Ние се ангажираме да анализираме Вашите предложения, коментари, похвали и оплаквания и да предприемаме съответните действия, когато те са в компетенциите на дружеството.

**От Вас, уважаеми клиенти, ще очакваме:**

- Да се отнасяте с уважение към служителите, които Ви обслужват и да не проявявате агресивно поведение;

- Да бъдете внимателни и търпеливи към останалите ни клиенти;

- Да предоставяте пълна и точна информация, необходима за извършването на съответната услуга;

- Да уведомявате своевременно за всяка промяна на обстоятелствата, свързана със заявената услуга;

- Да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари, за да подобрим качеството на услугите, които Ви предоставяме.

За подобряване на административното обслужване ние имаме нужда от Вашето съдействие и ценим високо всяко изказано от Вас мнение, критика или препоръка.

***При входирание на жалби/сигнали/оплаквания е важно да знаете, че те трябва да отговарят на следните изисквания:***

- да са написани на български език;

- да са посочени имената и адреса на потребителя на имота;
- да са подписани от потребителя или от упълномощен от него представител;
- да са изложени обстоятелствата по случая и да са предоставени доказателства, ако потребителят разполага с такива;
- анонимни сигнали/оплаквания/жалби/предложения и др. не се разглеждат. За анонимни се считат тези, които не съдържат достатъчно данни за обратна връзка с подателя – име и адрес за обратна връзка и нямат подпис на заявителя или на негов упълномощен представител;
- дружеството си запазва правото да не дава отговор на въпроси, сигнали, жалби и оплаквания, които съдържат нецензурни и обидни изрази, уронващи престижа на „ВиК“ ЕООД Плевен и други български институции;
- дружеството няма право да дава отговор на въпроси, свързани с личните данни на трети лица и класифицираната информация. *Хартата на клиента* може да намерите на интернет страницата на дружеството - <http://www.vik-pleven.com/>, както и на хартиен носител в Центъра за работа с клиенти – гр.Плевен, ул."Сан Стефано" № 25, и в касовите салони в населените места, обслужвани от дружеството.

Настоящата *Харта на клиента* е приета на основание чл.1, ал.3 от Наредбата за административното обслужване - в съответствие с Ръководството за разработване харта на клиента и стандарти за обслужване, утвърдена със Заповед № 203./01.07.2020 год. на Управителя на „Водоснабдяване и канализация“ ЕООД – гр.Плевен и ще се актуализира периодично, в съответствие с настъпилите изменения в законодателството и нашите дейности.