



# ХАРТА НА КЛИЕНТА

„Водоснабдяване и канализация“ ООД-гр.Враца е оператор на ВиК услуги, чиято дейност се провежда съгласно българското законодателство.

Тази Харта има за цел подобряване качеството на административното обслужване в дружеството и информираността на гражданите. Ние целим да споделим какво очакваме от вас и какво следва да предприемете, ако нормативните уредби не се изпълняват и не сте доволни от нивото на обслужване.

Периодично Хартата на клиента ще бъде актуализирана, за да е в съответствие с настъпили изменения и за да удовлетворява променящите се потребности на потребителите ни.

Целта и стремежът на „ВиК“ ООД-гр.Враца по отношение на административното обслужване е:

- то да бъде бързо и ефективно;
- всеки потребител да получава лесен достъп до информация, свързана с движението на съответната документация /преписка, жалба или заявление/, спазвайки стриктно законовите разпоредби;
- служителите да са добре осведомени и отзивчиви;
- да бъде постигнат максимален резултат и качество на обслужването.

## Какво можете да очаквате от служителите в дружеството:

Ние:

- *ще се отнасяме с уважение и търпение към вас;*
- *ще се държим професионално и ще отговаряме на въпросите ви точно и ясно в кръга на своята компетентност;*
- *ще бъдем честни с вас и ще се стремим да вникнем и разрешим проблема ви, като предложим оптимално решение;*
- *ще спазваме стриктно предварително обявеното работно време;*
- *ще предоставяме услугите в нормативно определените срокове;*
- *служителите на дружеството ще се ръководят в поведението си от етичните норми;*
- *ще се стремим да разширяваме начините за достъп и предоставянето на информация и услуги, съобразявайки се с нуждите на потребителите и спазвайки стриктно Закона за защита на личните данни.*

## Вашите отговорности, които очакваме:

- *да се отнасяте с уважение към нас да оценявате усилията ни и да не обиждате служителите ни.*

- да спазвате предварително обявеното работно време на административните звена, които предоставят услуги;
- да ни предоставяте информацията, която ни е необходима за изпълнение на исканата от вас услуга, както и да ни уведомявате своевременно за настъпилите промени;
- да се отнасяте позитивно и с доверие към възможностите, които ви дават предоставените услуги или информация.
- да спазвате разпоредбите на Закона за водите, Наредба №4/2004г. на Министъра на регионалното развитие и благоустройството и другите относими нормативни актове

### **Предоставяне на информация и консултации**

Ние периодично актуализираме информацията във връзка с нашите дейности и предоставяни услуги на интернет страницата на дружеството: <http://www.vik-vratza.eu> . Справки и консултации можем да ви предоставим – лично или по телефона, в рамките на установеното работно време и съобразно Закона за защита на личните данни.

### **Какви са ползите за вас**

- Ако въпросите, които ни поставяте, не са в кръга на нашата компетентност, ще ви насочим към кого следва да се обърнете;
- Ако отговор по ваша жалба или молба е неясен или не ви удовлетворява, ще го преразгледаме и ще направим по-подробно изложение (само в случаите когато постъпилите сигнали, възражения, жалби и / или молби са основателни).

### **Информация за нас**

Информация за отделните административни звена и експлоатационни райони на дружеството можете да намерите на интернет страницата ни - <http://www.vik-vratza.eu>

### **Когато ни пишете:**

- адресирайте писмата си на адрес: **гр.Враца 3000, ул. “Александър Стамболийски” №2**
- посочете актуален адрес и телефон за връзка с вас.

### **Когато ви пишем / отговаряме:**

- ще адресираме писмата на адреса, който сте ни посочили;
- ще се стараем да бъдем точни и изчерпателни в отговорите си;
- ще ви уведомяваме, когато сме пренасочили към съответните компетентни органи вашите предложения, възражения, заявления, сигнали, жалби или молби.

### **Когато предоставяме услугите, от които се нуждаете**

- Можете да разчитате на равнопоставено, честно, открито и любезно отношение;
- Ще анализираме вашите предложения за подобряване на административното обслужване и достъпа до административни услуги;
- Очакваме коректно отношение от ваша страна при изпълнението на съвместните ни задължения.

### **Ако не сте доволни**

- От нашето обслужване;
- От отношението на конкретен наш служител;
- Или имате сигнали за корупция;

### **Моля ви уведомете ни своевременно, сигнализирайки за нередностите!**

като подадете писмена жалба, оплакване или възражение до Управителя на „Водоснабдяване и канализация“ ООД-гр.Враца.

Всички останали възражения или обжалвания във връзка с предоставяните от нас услуги, следва да направите по реда, предвиден в съответните нормативни актове.

### **В процеса на работата ни:**

Ще разговаряме и ще се вслушваме в клиентите, ще предприемаме действия в отговор на техните съвети и препоръки.

*За целта: ще разглеждаме всяка препоръка, използвайки информацията за усъвършенстване на предоставяните от нас услуги.*

### ***Важно е да знаете!***

- Анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат.
- „Водоснабдяване и канализация“ООД-гр.Враца си запазва правото да не дава отговор на въпроси, сигнали, жалби и оплаквания, които съдържат нецензурни изрази и обидни квалификации.
- „Водоснабдяване и канализация“ООД-гр.Враца няма право да дава отговор на въпроси, свързани със защитата на личните данни и класифицираната информация.

### **Работно време за работа с потребители:**

- Всеки работен ден от 08:00 до 17:00 ч.
- **телефон за контакт** - (+359) 882516 244
- **адрес:** ул. “Александър Стамболийски”№ 2, Приеман център.

### **Приемане на писмена кореспонденция:**

- **приемно време** – всеки работен ден от 8:00 ч до 17:00 ч.
- **телефон за контакт и справки** – (+359) 882 516 244
- **адрес:** ул. “Александър Стамболийски”№ 2, Приеман център.

### **Допълнителна информация за Хартата**

Тази Харта е утвърдена от Управителя на „Водоснабдяване и канализация“ООД-гр.Враца със Заповед № 176 / 29.12.2016г. на основание чл. 21 от Наредбата за административното обслужване и е поставена на видно място в административните сгради на дружеството, както и на интернет страницата ни – <http://www.vik-vratza.eu> .

Хартата ще се преразглежда и актуализира периодично, съобразно настъпили изменения и допълнения в дейността на „ВиК“ООД-гр.Враца и в отговор на изискванията на клиентите ни.