

ПРОГРАМА ЗА ПОСТИГАНЕ НА ПОСТАВЕНИТЕ ЦЕЛИ

Програмата за постигане на поставените цели обхваща реализирането на следните планове.

2 ПЛАН ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ОТГОВОР НА ЖАЛБИТЕ.

Настоящия план за разглеждане и отговор на жалби от потребители е разработен съгласно изискванията на Наредбата за дългосрочните нива, условията и реда за формиране на годишните целеви нива на показателите за качеството на водоснабдителните и канализационните услуги /ДВ бр.32 2006г/, Наредба №4 от 14.09.2004г на Министерството на регионалното развитие и благоустройство/МРРБ/, за условията и реда за присъединяване на потребителите и за ползване на водоснабдителните и канализационните системи /ДВ бр.88 от 2004г./ и Общите условия от договора за предоставяне на “В и К” услуги на потребителите, одобрени от ДКЕВР, с Решение № ОУ-021 от 09.06.2006г.

I. ЦЕЛ НА ПЛАНА

Ефективен контрол за спазване на задълженията и сроковете от страна на “В и К” ООД гр.Перник при предоставяне на “В и К” услугите на потребителите, осъществяван от служителите в отдел “Контрол” с активното участие и сътрудничество на служителите от отдел “Инкасо”, отдел “Икономически” и отдел “Финансово-счетоводен”.

II. ВИДОВЕ ЖАЛБИ

Във “В и К” ООД гр.Перник постъпват жалби и оплаквания на потребители, **писмено, при посещения в експлоатационните райони и централно управление и по телефона** във връзка с “В и К” услугите, които им предоставя дружеството. В дружеството постъпват и жалби на потребители изпращани от Общински съвет, Областен управител, МРРБ, МОСВ, МС и Президентството за писмени становища.

III. РЕД, НАЧИН И СРОК ЗА ПРИЕМАНЕ И ОТГОВОР НА ЖАЛБИ

1. Писмените жалби се приемат в деловодството на дружеството в централното управление и се регистрират в специален дневник. Управителят преглежда подадените жалби и в зависимост от предмета на оплакването, същите адресира до н-к отдел “Контрол” за проверка и изготвяне на отговор. Техническият секретар в дружеството описва в друг дневник адресираната жалбата и я дава срущу подпис. За

изготвянето на отговора се ангажират съответните лица от отдел "Контрол" със сътрудничеството на служителите от отдел „Инкасо“, отдел „Икономически“ и отдел „Финансово-счетоводен“.

При необходимост проверката се осъществява на място в присъствието на потребителя, като се съставя протокол, в който се описва действителното състояние на проверявания обект. Протокола се подписва от длъжностните лица и потребителя. В протокола потребителя може да напише своите възражения, ако има такива, които се вземат предвид при вземане на решение по жалбата. Срока в който се отговаря на постъпилите жалби е до 14-дни.

Не се отговаря на жалбите, които са без име и адрес на потребителя на имота/анонимни/.

При повторни жалби по един и същи въпрос, проблема се решава от комисия в която се включва н-к отдел „Контрол“, н-к отдел “Инкасо” и юрист от юридическия отдел на дружеството в присъствието на Управителя на дружеството.

Със Заповед № 144 от 07.10.2005г., е определена постоянна комисия, във връзка с изпълнение на изискванията на чл.32, ал.5 и 6 от Наредба №4 от 14.09.2004г на Министерството на регионалното развитие и благоустройство/МРРБ/, за условията и реда за присъединяване на потребителите и за ползване на водоснабдителните и канализационните системи /ДВ бр.88 от 2004г./.

Контрола по спазване на сроковете на отговорите на всички жалби е възложен на техническия секретар в дружеството, който отбелязва в дневник кога е върнат съответния отговор.

2. Дружеството може да се посещава в работни дни и от потребители за директна възка с длъжностни лица по възникнали проблеми с предоставените “В и К” услуги. Изслушват се от н-к отдел “Контрол”, от н-к отдел “Инкасо” или от юриста и ако не може веднага да им се даде отговор, се изпращат в деловодството за подаване на писмена жалба.

3. Във връзка с предоставените “В и К” услуги на потребителите за 2007 г. броя на постъпилите писмените жалби е 345, и писмено е отговорено на всички.

4. Ежегодно през 2009г – 2013г. ще се предвижда курсове на обучение на работниците и служителите на дружеството пряко изпълняващи или отговарящи за “В и К” услугите за точно прилагане на действащите нормативи и инструкции.

5. Предвижда се изготвянето на компютърна програма до 30.10.2009 г. за регистриране движението и отговорите на жалбите на потребителите.