

## ХАРТА НА КЛИЕНТА

### на „В и К - Стенето“ ЕООД гр.Троян

Целта на *Хартата на клиента* е да запознае потребителите с принципите и стандартите за предоставяне на административни услуги от „В и К - Стенето“ ЕООД гр.Троян. *Хартата* очертава основните правила, по които бихме желали да работим съвместно с нашите клиенти.

*Хартата* не е нормативен акт и въз основа на нея не може да се търси юридическа отговорност, но тя ангажира морално всички служители на „В и К - Стенето“ ЕООД гр.Троян 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

„В и К - Стенето“ ЕООД гр.Троян 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;
- различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;
- любезно, отзивчиво и коректно отношение към потребителите на услугите;
- надеждна обратна връзка;
- качествено и в регламентирания срок предоставяне на услуги;
- пресичане на възможностите за корупция.

Във „В и К - Стенето“ ЕООД гр.Троян се приемат следните стандарти за качество на административното обслужване по отношение на максималното време за административно обслужване:

1. срокът за отговор на писма/заявления от общ характер (включително жалби, протести, сигнали и предложения) е 14 дни;
2. срокът за предоставяне на изходни данни за присъединяване към водоснабдителната и канализационната мрежа е съгласно чл.13 /5/ от Наредба No.4/14.09.2004 за условията и реда за присъединяване на потребителите и за ползване на водоснабдителните и канализационните системи;

3. срокът за съгласуване на инвестиционен проект е съгласно чл. 14б /3/ от Наредба No.4/14.09.2004 за условията и реда за присъединяване на потребителите и за ползване на водоснабдителните и канализационните системи;

4. срокът за издаване на Договор за предоставяне на услугите водоснабдяване и канализация е съгласно чл.14в /1/ от Наредба No4/14.09.2004 за условията и реда за присъединяване на потребителите и за ползване на водоснабдителните и канализационните системи;

5. срокът за разглеждане на документи по Заявление за извършване на услуга /за прием на отпадъчни води/ е 14 дни;

6. срокът за разглеждане на документи по Заявление за дължими суми/служебна бележка, удостоверение/свободен текст/промяна реквизити/извършване на услуга/ е 14 дни;

7. срокът за уведомяване, в случай, че поставените въпроси не са от компетентността на „В и К - Стенето“ ЕООД гр.Троян и към кого са препратени по компетентност е до 14 дни.

### **Канали за достъп до информация и услуги във „В и К - Стенето“ ЕООД гр.Троян**

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

- на място в Център за работа с клиенти – гр.Троян, ул."Христо Ботев" № 213 с работно време от понеделник до петък от 07:00 до 16:00 ч.;
- поща/куриерска служба - на адрес: „В и К – Стенето” ЕООД, п.к. 5600, община Троян, гр.Троян, ул."Христо Ботев" № 213;
- факс – 0670/60245
- интернет страница на „В и К – Стенето” ЕООД – гр.Троян – [www.viktroyan.com](http://www.viktroyan.com), където ще намерите информация за административни услуги, телефони за връзка, текущи ремонти и други;
- 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:

- Анкетна карта за изразяване становището на клиентите относно качеството на административните услуги;

### **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 входиране на жалби/сигнали/оплаквания и заявления за извършване на административна услуга е важно да знаете, че те трябва да отговарят на следните изисквания:*

- да са написани на български език;
- да са написани със син химикал;
- 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 “В и К – Стенето” ЕООД гр.Троян 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 – [www.viktroyan.com](http://www.viktroyan.com), както и на хартиен носител в Центъра за работа с клиенти – гр.Троян, ул."Христо Ботев" № 213 с работно време от понеделник до петък от 07:00 до 16:00 ч.

Настоящата *Харта на клиента* е утвърдена със Заповед № РД-494/29.12.2023 г. на Управителя на „В и К - Стенето“ ЕООД гр.Троян и ще се актуализира периодично, за да бъде в съответствие с настъпилите изменения в законодателството и нашите дейности.