

ДЪРЖАВНА КОМИСИЯ ЗА ЕНЕРГИЙНО И ВОДНО РЕГУЛИРАНЕ

ХАРТА НА КЛИЕНТА

ДКЕВР е независим специализиран държавен орган, който осъществява регулирането на дейностите в енергетиката в съответствие с разпоредбите на Закона за енергетиката и регулиране дейностите във В и К сектора в съответствие със Закона за регулиране на водоснабдителните и канализационните услуги.

С тази Харта искаме да ви информираме за нивото на обслужване, на което можете да разчитате от страна на служителите в нашата администрация. Да споделим какво очакваме от вас и какво следва да предприемете, ако стандартите не се изпълняват и не сте доволни от нивото на обслужване.

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

Целта и стремежа на ДКЕВР по отношение на административното обслужване е:

- То да бъде бързо и ефективно;
- Всеки да получава лесен достъп до информация, свързана с движението на съответната преписка, жалба или заявление;
- Служителите да са добре осведомени и отзивчиви;
- Да бъде постигнат максимален резултат и качество на обслужването.

Какво можете да очаквате от нас

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 си стремим да вникнем в проблема ви, като предложим оптимално решение;
- Ще спазваме стриктно предварително обявеното приемно време;
- Ще предоставяме услугите в нормативно определените срокове;
- Ще изискваме от нашите служители да се ръководят в поведението си от Етичния кодекс на държавния служител;
- Ще се стремим да разширяваме начините за достъп и предоставянето на информация и услуги.

Вашите отговорности към нас

Очакваме от вас:

- Да се отнасяте с уважение към нас и да не проявявате агресивно поведение. Ако отправяте заплахи или поведението ви е неадекватно, ще ви помолим да напуснете местата за прием;
- Да спазвате предварително обявеното приемно 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.

Предоставяне на информация и консултации

Периодично актуализираме информацията във връзка с нашите дейности и предоставяни услуги на интернет страницата на комисията:

<http://www.dker.bg>

Консултации можем да ви предоставим – лично или по телефона, в рамките на установеното приемно време.

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.

Информация за нас

Информация за дейността на отделните административни звена на комисията можете да намерите на интернет страницата ни -

<http://www.dker.bg>

Когато ни пишете

- Адресирайте писмата си на адрес: **гр.София 1000, бул. “Княз Дондуков” № 8-10**
- Посочете актуален адрес и телефон за връзка с вас.

Когато ви пишем

- 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, 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 да бъдете активни и искрени в подготвените от нас анкети за обратна връзка с потребителите ни, които можете да намерите на интернет адреса ни - <http://www.dker.bg>, или на хартиен носител в деловодството на комисията – стая № 303 и сектор “Работа с потребители” – стая № 504.

Ако не сте доволни

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

Моля ви уведомете ни, сигнализирайте за нередностите!

като подадете писмена жалба, оплакване или възражение до председателя на ДКЕВР.

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

Периодично ще се допитваме до вас как оценявате нашите услуги?

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

- ще се допитваме до клиентите и организациите, които ги представляват, за качеството на извършваните услуги;
- ще търсим техните съвети и препоръки и ще използваме информацията за усъвършенстване на предоставяните услуги.

Важно е да знаете!

Анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат.

ДКЕВР си запазва правото да не дава отговор на въпроси, сигнали, жалби и оплаквания, които съдържат нецензурни изрази и немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на българските институции.

ДКЕВР няма право да дава отговор на въпроси, свързани със защитата на личните данни и класифицираната информация.

Приемна за потребители:

приемно време - всеки работен ден от 10,00 до 12,00 ч. и от 14,00 до 16,00 ч.

телефон за контакт - (02) 980 15 51

адрес: бул. “Княз Дондуков” № 8-10, стая № 504.

Приемане на писмена кореспонденция:

приемно време – всеки работен ден от 8,30 ч до 12,30 ч. и от 13,00 до 18,00 ч.

телефон за контакт и справки – (02) 935 96 28

адрес: бул. “Княз Дондуков” № 8-10, III ет., стая 303.

Допълнителна информация за Хартата

Тази Харта е приета на заседание на ДКЕВР с протокол № 120 /18.06.2007г. по т.5, на основание чл. 21, ал. 1 от Наредбата за общите правила за организацията на административното обслужване и е публикувана на интернет страницата <http://www.dker.bg>

Тя ще се преразглежда и актуализира периодично, съобразно настъпили изменения и допълнения в дейността на ДКЕВР и в отговор на изискванията на клиентите ни.

Хартата на клиента можете да намерите на хартиен носител в деловодството на комисията – стая № 303 и сектор “Работа с потребители” – стая № 504.