



## ХАРТА НА КЛИЕНТА

Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР) е независим специализиран държавен орган, който осъществява регулиране на дейностите в енергетиката в съответствие с разпоредбите на Закона за енергетиката и регулиране на дейностите във ВиК 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 стремежът на КЕВР по отношение на административното обслужване са:

- 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 се 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 Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация и Правилата за професионална етика на членовете на Комисията за енергийно и водно регулиране и на служителите от нейната администрация и избягване на конфликт на интереси;
- Ще се стремим да разширяваме начините за достъп и предоставяне на информация и услуги.

### **Какво ние очакваме от Вас?**

- Да се отнасяте с уважение към нас и да не проявявате агресивно поведение, тъй като ако отправяте заплахи или поведението Ви е неадекватно, ще Ви помолим да напуснете местата за прием;
- Да се съобразявате с определеното 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.

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

Ние периодично актуализираме информацията във връзка с нашите дейности и предоставяни услуги на интернет страницата на Комисията: <http://www.dker.bg> и в Единния портал за предоставяне на информация и услуги от Комисията за енергийно и водно регулиране.

Консултации можем да Ви предоставим на място в сградата на КЕВР или по телефона, в рамките на установеното работно време.

### **Какви са ползите, които ще получите**

- Ако въпросите, които ни поставяте, не са в кръга на нашата компетентност, ще Ви посочим към кого следва да се обърнете;
- Ако отговор по Ваше запитване или сигнал е неясен или не Ви удовлетворява, ще направим необходимите пояснения.

### **Информация за нас**

Информация за дейността на отделните звена в администрацията на Комисията можете да намерите на интернет страницата ни - <http://www.dker.bg>

### **Когато ни пишете, молим**

- Адресирайте писмата си на адрес: **гр.София 1000, бул. “Княз Дондуков” № 8-10**
- Посочете актуални адрес за кореспонденция, телефон за връзка с Вас и адрес на електронна поща.

### **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, искания или заявления.

### **Когато предоставяме услугите, от които сепуждаете**

- 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 подготвената от нас анкета за обратна връзка с потребителите ни, която можете да намерите на интернет адреса ни - <http://www.dker.bg> или на хартиен носител в деловодството на Комисията – стая № 303.

### **Ако не сте доволни**

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

***Моля Ви да сигнализирате за нередностите,***

като подадете сигнал, оплакване или възражение до председателя на КЕВР.

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 мнението Ви, ще предприемаме действия в отговор на Вашите съвети и препоръки.

За целта:

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

### ***Важно е да знаете!***

Анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат.

КЕВР си запазва правото да не разглежда запитвания, сигнали, жалби и оплаквания, които съдържат нецензурни изрази и немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на българските институции, честта и достойнството на гражданите.

КЕВР няма право да дава отговор на въпроси, свързани с лични данни и класифицирана информация.

### **Консултации за потребители:**

**телефони за контакт:**

Електроенергетика и топлоенергетика – тел.: 02 9359 726

Природен газ – тел.: 02 9359 744

В и К услуги – тел.: 02 9359 627

**адрес:** бул. “Княз Дондуков” № 8-10

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

**приемно време** – всеки работен ден от 9,00 ч. до 17,30 ч.

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

**адрес:** бул. “Княз Дондуков” № 8-10, ет.3, стая 303.

### **Допълнителна информация за Хартата**

Тази Харта е приета на заседание на КЕВР с протокол № 34/23.02.2018 г. по т. 1, 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 подлежи на периодично преразглеждане и актуализиране, съобразно настъпили изменения и допълнения в дейността на КЕВР и в отговор на изискванията на клиентите ни.