

Утвърждаване  
Управление

ЗАЛИЧЕНО НА  
ОСНОВАНИЕ ЧЛ.59 ОТ  
ЗЗЛД

## ПРОЦЕДУРА „ЖАЛБИ И ВЪЗРАЖЕНИЯ“

### 1. ЦЕЛ

Осигуряване на единен подход при регистриране, оценяване и документиране на жалби и възражения на заявители или други заинтересовани лица, свързани с дейността на дружеството.

### 2. ОБХВАТ

Процедурата обхваща дейността по отговор за всички писмено постъпили претенции по жалби и възражения.

### 3. ОТГОВОРНОСТ

3.1. Управителят на дружеството определя длъжностно/и/ лице/а/ по компетентност - отговорно/и/ за извършване на проверка по постъпилите жалби и възражения.

3.2. Определеното/е/ длъжностно/и/ лице/а/ отговаря за информиране на Управителя за състоятелността на предявената претенция, предприетите мерки по получените жалби и възражения и изготвяне на становище за отговор за обратна връзка с клиентите относно възникването, коригирането и предотвратяването на установени евентуални несъответствия.

### 4. ОПИСАНИЕ НА ПРОЦЕДУРАТА

#### 4.1. Регистриране на жалби и възражения

Всички жалби и възражения, получени във "Водоснабдяване – Дунав" ЕООД се завеждат в „Дневник - жалби и възражения“ от „Секретар-деловодител“ – подателят се уведомява за регистрационния номер на възражението.

Представят се на Управителя на дружеството, след което се насочват с писмена резолюция към длъжностните /о/ лица /е/ по компетентност за проверка и изготвяне на становище за отговор за обратна връзка. След утвърждаване от Управителя на дружеството отговорът се предава на жалбоподавателя по пощата чрез обратна разписка, която се съхранява в архив.

#### 4.2. Уреждане на получените жалби и възражения

В срок не повече от два дни, Управителят разглежда регистрираните жалби и възражения, като определя с резолюция длъжностните /ото/ лица /е/ за извършване на проверка и подготвяне на отговор за обратна връзка.

Определените длъжностни лица съвместно с експертите и други сътрудници, имащи отношение към предявените претенции извършват проверка, като определят:

- причините за проблема (в резултат от грешки, пропуски при работа и т.н.);
- начините за уреждане на проблема;
- страната, към която трябва да се отнесат загубите, ако има такива.

След това отговорните по резолюция длъжностни лица подготвят становище за отговор по жалбата. Представя се на Управителя на дружеството за окончателно обсъждане, утвърждаване.

„Секретар-деловодителят“ изпраща отговора на жалбоподателя – не по-късно от четиринадесет дни след регистриране на жалбата.

#### 4.3. Доказване на предявената претенция

Доказването на предявената претенция се извършва в зависимост от нейното естество и причините за нея.

Ако се установи, че причина за евентуални финансови претенции са допуснати грешки или пропуски в резултат на фосмажорни обстоятелства, независещи от действията или бездействията на съответните длъжностни лица на дружеството, се предлагат варианти за уреждане след изследване на случая.

#### 4.4. Превантивни действия

За да не се допускат пропуски в бъдещата работата, се прави анализ на претенциите в жалбите и възраженията и се предприемат съответните превантивни действия:

- по отношение на квалификацията на персонала;
- по качеството на предлаганите услуги;
- по други причини.

#### 4.5. Съхранение на жалбите, възраженията

Всички получени жалби и възражения носят номера и дата на завеждане в „Дневник – жалби и възражения“ и се съхраняват в архив.

Анализират се и се използват при прегледа от ръководството за подобряване условията, предоставящи възможности за извършване още по-качествени услуги за следващата година и евентуално при оценката на персонала.

4.6. Контрол по изпълнение на процедурата „Жалби и възражения“ осъществява юриста на дружеството.

#### 5. Документация

РД-..... „Дневник за жалбите, възраженията“