



ENERGO-PRO

Работни инструкции и политики на системата ЕНЕРГО-ПРО Варна

WI-376-EPR-KS

Версия: 02

Процедура на механизма за подаване и разглеждане на жалби от външни заинтересовани страни

Съдържание

| | | |
|-------|--|-----------|
| I. | ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ..... | 3 |
| II. | ОБХВАТ НА ВАЛИДНОСТ..... | 3 |
| III. | ТЕРМИНИ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, СЪКРАЩЕНИЯ..... | 3 |
| 1. | Определения..... | 3 |
| 2. | Съкращения. | 3 |
| V. | КАНАЛИ ЗА ПОЛУЧАВАНЕ НА ЖАЛБИ. | 4 |
| VI. | ИЗИСКВАНИЯ, НА КОИТО СЛЕДВА ДА ОТГОВАРЯТ ПОДАДЕНИТЕ ЖАЛБИ. | 4 |
| VII. | РЕГИСТРИРАНЕ НА ЖАЛБИТЕ. | 4 |
| VIII. | КЛАСИФИЦИРАНЕ НА ЖАЛБИТЕ. | 5 |
| IX. | РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИТЕ. | 6 |
| X. | ВЪТРЕШНИ СРОКОВЕ ЗА ОБРАБОТКА. | 7 |
| 1. | Жалби с 30-дневен срок: Error! Bookmark not defined. | |
| 2. | Жалби, получени чрез Омбудсман на РБ с 14-дневен срок: Error! Bookmark not defined. | |
| 3. | Жалби, препратени от КЕВР/други институции, или изпратени чрез ЕПРП/ЕРПС/ЕПРЕУ/ЕПРВ до КЕВР със 7-дневен срок:... Error! Bookmark not defined. | |
| 4. | Жалби, препратена от КЕВР/институции с 3-дневен срок:.. Error! Bookmark not defined. | |
| 5. | Жалби от клиенти с неприключили съдебни спорове. .. Error! Bookmark not defined. | |
| XI. | ДЕЙСТВИЯ ПРИ ОСНОВАТЕЛНИ ЖАЛБИ. | 7 |
| 1. | Насочени към жалбоподателя. | 7 |
| 2. | Насочени към дружествата в групата ЕПРП/ЕРПС/ЕПРВ/ЕПРЕУ | 7 |
| XII. | ИЗГОТВЯНЕ И ПОДПИСВАНЕ НА ОТГОВОРИ ПО ЖАЛБИ. | 7 |
| 1. | Изготвяне на отговор. | 7 |
| 2. | Правила за подпис на отговори на жалби..... | 7 |
| 3. | Изпращане на отговор..... | 8 |
| XIII. | ПРИКЛЮЧВАНЕ. | 8 |
| XIV. | ОТГОВОРНОСТИ..... | 8 |
| XV. | МОНИТОРИНГ..... | 10 |
| 1. | Задължителни реквизити по жалбите, на база на които се провежда мониторинг..... | 10 |
| 2. | Отчети. | 10 |
| 3. | Необходимост от актуализация на процедурата. | 10 |

Приложение 1: Образец на регистър на жалбите от външни заинтересовани страни

I. ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ.

Настоящата процедура има за цел въвеждане на единни правила и процедури при приемане, регистриране и обработка на жалби, подадени от външни заинтересовани лица срещу действия или бездействия на Електроразпределение Север АД, ЕНЕРГО-ПРО Продажби АД, ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД и ЕНЕРГО-ПРО Варна ЕАД.

Процедурата има следните специфични цели:

- Създаване на процедура, чрез която жалбите да бъдат разглеждани и обработвани ефективно, конструктивно, своевременно и прозрачно. Целта е жалбите да бъдат решавани с постигане на взаимно съгласие и по възможност да се ограничи до минимум използването на правната система.
- Осигуряване на средство за споделяне на оплаквания и проблеми по рационален и прозрачен начин.
- Установяване на прозрачни отношения между заинтересованите страни, основаващи се на взаимно уважение.
- Непрекъснато подобряване на социалните резултати на дружеството.
- Установяване на оперативна отговорност на служителите по отношение на постъпили жалби, спазване на правилата за действие, своевременно управление и мониторинг.
- Тази процедура е изготвена в съответствие с Политиката за устойчивост на IFC и Стандартите за ефективност за екологична и социална устойчивост, по-специално Стандарт за ефективност 1: Оценка и управление на екологични и социални рискове и въздействия и българското законодателство

II. ОБХВАТ НА ВАЛИДНОСТ.

Настоящата процедура е валидна за всички организационни единици, служители, изпълнители и подизпълнители на групата ЕНЕРГО-ПРО Варна ЕАД.

III. ТЕРМИНИ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, СЪКРАЩЕНИЯ.

1. Определения.

- **Жалбоподател** – Физическо лице, група от физически лица или юридически субект (НПО, асоциация, група и т.н.) имащи проблем или оплакване, свързано с дейността на Електроразпределение Север АД, ЕНЕРГО-ПРО Продажби АД, ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД и ЕНЕРГО-ПРО Варна ЕАД. Жалбоподателят може да не бъде клиент на дружествата, според спецификата на поставения проблем.
 - **Жалба** – документ, чрез който в писмена форма жалбоподателят изразява несъгласие, недоволство или сигнализира за проблеми и нередности, свързани с действия или бездействия на служители на дружествата от групата на ЕНЕРГО-ПРО Варна. Жалбата трябва да е подписана от жалбоподателя.
- **Хора в Неравностойно положение или уязвим статус** – Дефиниран в България като хора, живеещи под прага на бедността, безимотни, възрастни хора, домакинства, оглавявани от жени и деца, етнически малцинства, общности, зависими от природните ресурси, или други разселени лица и други

Срок за отговор по жалба:

Аргументиран отговор по същество следва да бъде изпратен в следните срокове:

- за жалби, подадени **заинтересована страна**, – **30 дни** от датата на получаване;

Забележка: В случай че в регламентирания срок не може да се предостави мотивиран отговор по жалбата, е допустимо изпращане на извинително писмо. В извинителното писмо се посочва конкретен срок, до който компанията се ангажира да предостави своето становище.

2. Съкращения.

| Съкращения | Обяснение |
|------------|-----------|
|------------|-----------|

| | |
|-------|---|
| ЕПРВ | ЕНЕРГО-ПРО Варна ЕАД |
| ЕПРЕУ | ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД |
| ЕПРП | ЕНЕРГО-ПРО Продажби АД |
| ЕРПС | Електроразпределение Север АД |
| ССВ | Съдебно събиране на вземанията |
| ПУВ | Правна и управление на вземанията |
| ОЕ | Организационна единица |
| ОК | Обслужване на клиенти |
| ЦОК | Център за обслужване на клиенти |
| ВК | Връзки с клиенти |
| ТЦ | Телефонен център |
| КЕВР | Комисия за енергийно и водно регулиране |

IV. КАНАЛИ ЗА ПОЛУЧАВАНЕ НА ЖАЛБИ.

На заинтересованите страни е предоставена възможност да подават жалби в писмен вид в Центровете за обслужване на клиенти, по конвенционална или електронна поща, устно по телефон: 0700 161 61, 0700 359 10, 0700 800 61, *6161, по друг предлаган от Електроразпределение Север АД, ЕНЕРГО-ПРО Продажби АД, ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД и ЕНЕРГО-ПРО Варна ЕАД дистанционен канал за обслужване.

Възможност за подаване на жалба е предоставена на всяко лице, местен орган, НПО, обществена група или друга местна заинтересована страна, която е пряко засегната или която може да има интерес от дейностите на Електроразпределение Север АД, ЕНЕРГО-ПРО Продажби АД, ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД и ЕНЕРГО-ПРО Варна ЕАД и техните подизпълнители при изпълнението на техните проекти.

Заинтересованите страни могат да повдигат оплаквания и опасения анонимно, ако желаят да го направят. Въпреки това, в случаите, когато се предвижда обезщетение, това няма да е ефективен начин за разрешаване на жалба

V. ИЗИСКВАНИЯ, НА КОИТО СЛЕДВА ДА ОТГОВАРЯТ ПОДАДЕНИТЕ ЖАЛБИ.

1. да са написани на български език;
2. да са посочени името на подателя, и адрес за кореспонденция. Жалбоподателят може да посочи и допълнителни данни за контакт – телефон и/или имейл адрес за връзка.
3. да е посочено в какво се състои искането;
4. да са изложени обстоятелствата по случая и да са представени доказателства, ако подателят разполага с такива;
5. да са подписани от подателя;
6. да е приложено нотариално заверено пълномощно, в случай че жалбоподателят е упълномощил друго лице да го представлява.
7. Няма да има възмездие за никое лице или група от хора, повдигнали загриженост или оплакване, а поверителността на хората, повдигнали оплаквания, може да остане поверителна, ако желаят
8. Всички външни заинтересовани страни имат достъп, по свое усмотрение, да използват външни механизми за разглеждане на жалбата, независимо дали чрез местните власти, НПО или съдебната система

Уязвимите хора могат да подадат устна жалба, като предоставят възможно най-много подробности съгласно т.2 по-горе

VI. РЕГИСТРИРАНЕ НА ЖАЛБИТЕ.

Всяка жалба, подадена в писмен или устен вид, получава входящ номер и ще бъдат въведени в регистъра за жалби от външни заинтересовани страни.

Жалбоподателят има право да поиска информация за развитието на поставения от него писмен въпрос като предостави входящ номер на служителя, който го обслужва.

Жалбата се регистрира към ЕПРП/ЕРПС/ЕПРЕУ/ЕПРВ по следните критерии:

- според компанията-адресат, посочена от жалбоподателя;
- според компанията, на чиято бланка е написано възражението.

В случай че жалбата не е на корпоративна бланка и няма посочен от жалбоподателя адресат, същото се класифицира според конкретно поставения проблем.

В случай че жалбата касае проблем, свързан с реален или потенциален риск за жалбоподателя или трети страни и предметът ѝ не изисква жалбоподателят да е клиент на ЕРПС/ЕПРП/ЕПРЕУ, същата се регистрира и се насочва към компетентна ОЕ за проверка. В отговора се предоставя обща информация какви са предприетите/планираните действия, без да се нарушава принципа на конфиденциалност на личните данни на трети страни.

При жалба, подадена с приложена подписка от група жалбоподатели по един и същи проблем:

- Жалбата се регистрира от специалист ЦОК/ВК
- Жалби за риск за живота и здравето на хора се приемат и регистрират независимо дали са подадени от титуляр или не.
- Колективни жалби, с предоставено пълномощно от всяко от подписалите се лица, се приемат и регистрират. В случай че подаващото жалбата лице е надлежно упълномощено, следва да се регистрира отделна, на всяко едно от лицата, които са предоставили права на пълномощника да ги представлява.
- Колективни жалби, без предоставено пълномощно от лицата, които са се подписали, се регистрират само на подателя. На жалбоподателя се разяснява, че тъй като не предоставя пълномощно от всяко от подписалите се лица, същата няма да бъде разгледана по същество. Консултира се какво следва да направи, за да получи цялостно обслужване. Изключение по обработката се осъществява само за жалби, касаещи опасни съоръжения или свързани с качеството на доставяната енергия.
- Освен това оплакванията, считани за големи или катастрофални, се съобщават на мениджъра по човешки ресурси на групата, ръководителя на групата ES, когато възникнат и се докладват в месечното табло за управление на ESHS на ЕП

VII. КЛАСИФИЦИРАНЕ НА ЖАЛБИТЕ.

| Вид | Незначителен | Среден | Висок | Катастрофичен |
|--|---|---|--|---|
| Културно наследство | Персоналът на проекта неволно нарушава културен/традиционен обект с ограничени последици. | Някои щети на културен обект. Неуважително поведение от страна на персонала на проекта към културен/традиционен обект или традиция. | Непоправими щети на място или предмет от културно значение. Булдозер минава през културно наследство, което не може да се поправи. | Непоправима щета на място или обект с международно или национално културно значение, напр. големи и старинни джамии/църкви. |
| Ангажираност на заинтересованите страни | Случайни изрази на недоволство по отношение на проекта като цяло и изразени само от няколко души. | Видими изрази на недоволство по отношение на проекта, напр. шепа младежи изразяват своите опасения относно заетостта и донякъде гласно. | Активите и персоналът на проекта са насочени и нападнати/повредени (те се докладват вътрешно като инциденти) | Повтаряне на големи атаки или широкомащабна атака срещу активи или персонал на проекта. Смърт на поне едно лице и/или непоправими щети на лице (те се докладват вътрешно като инциденти). |

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| Ангажираност на заинтересованите страни | Лица, които не са информирани за проекта и подават оплаквания | Няма последващи действия по ангажименти или незначителни оплаквания, повдигнати от общността. Пропускане на важна заинтересована страна. | Общностите не разполагат с разкриване на информация за проекта и страх, несигурност или слухове, водещи до граждански вълнения и насилие (IFC). Значителен конфликт между групи поради възприемана несправедливост в консултациите или разпределението на ресурси води до национално медийно излагане, забавяне на работата, спиране, блокади на пътища. | Конфликтът довел до телесна повреда или загуба на човешки живот |
| Прах и шум | Еднократно семейно оплакване за инцидент с прах/шум. | Селскостопански култури, замърсени с прах под 0,25 хектара и най-малко 3 семейства се оплакват от прах в село (повтарящи се семейства). Разпределени на по-голяма площ от 0,25 хектара. | Най-малко две семейства се оплакват от заболявания, свързани с прах | Повтарящи се оплаквания от здравословни проблеми, свързани с прах. Местните власти, неправителствените организации и здравните специалисти изразяват официални опасения. |
| Активи на общността | Еднократна, малка по мащаб <200m ² повредена плодородна земя/земяделски култури | Повредено продуктивно дърво или >200m ² и < 1ha плодородни култури. Засяга по-малко от 5 семейства. Малки разливи на трансформаторно масло <5m ² . | Засегната обществена инфраструктура като училище, кладенец, мост и здравно заведение (и други...). Повече от 2 села имат засегнати земи. | Голям разлив на трансформаторно масло от повече от 200 m ² , засягащ плодородна земя. Големи щети за едно село, непоправими щети за хората. |

VIII. РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИТЕ.

1. Специалист ВК разглежда подадената жалба, анализира предмета ѝ, регистрира я по одобрения класификатор в регистъра на жалбите от външни заинтересовани страни и я насочва в информационната система/и-мейл към компетентната ОЕ за извършване на проверка и предоставяне на становище.
2. В случай че от подадените данни е невъзможно жалбоподателят или обектът да бъде идентифициран, когато това е от съществено значение за разглеждане на проблема на жалбоподателя, жалбата не се насочва за становище и не се разглежда по същество. До жалбоподателя се изпраща писмо с искане за предоставяне на допълнителна информация, идентифицираща го или идентифицираща обекта.
3. Ресорните ОЕ, към които е насочено възражението за разглеждане, изготвят мотивирани становища, в които включват и преценка относно основателността на жалбата.

4. Критерии за основателност на жалба: Жалбата се счита за основателна, когато след извършване на проверка е установено, че проблемите, за които сигнализира жалбоподателят, са в обхвата на ангажиментите на ЕРПС/ЕПРП/ЕПРЕУ/ЕПРВ и НЕ са по независещи от дружеството обстоятелства.
5. В случаите, когато са останали неизяснени въпроси по жалбата и/или относно основателността ѝ, специалист ВК може да изиска повторно становище или да зададе допълнителни въпроси към съответната ОЕ.
6. При получени възражения с приложена подписка, отговорник ВК изпраща уведомителен имейл до Управител/Директор/Началник отдел на компетентната ОЕ.
7. При необходимост от правна консултация по даден казус се изготвя запитване за правно становище, което се насочва за разглеждане от юрисконсулт към ПУВ.
8. При жалба срещу служител на ЕРПС/ЕПРП/ЕПРЕУ/ЕПРВ специалист ВК изпраща имейл до Управител/Директор/Началник отдел на компетентната ОЕ, срещу която е оплакването, с молба за разглеждане и извършване на проверка. По основателността на жалбата се произнася съответният ресорен директор.

IX. ВЪТРЕШНИ СРОКОВЕ ЗА ОБРАБОТКА.

- **Ден 1:** Регистрация;
- **Ден 2:** Краен срок за регистрация в отдел ВК;
- **Ден 4:** Краен срок за разглеждане по същество от специалист ВК и насочване за становища;
- **Ден 19:** Краен срок за получаване на становище;
- **Ден 25:** Краен срок за изготвяне на отговор от специалист ВК и предаване за подпис.

X. ДЕЙСТВИЯ ПРИ ОСНОВАТЕЛНИ ЖАЛБИ.

1. Насочени към жалбоподателя.

- 1.1. В случай на основателна жалба, която изисква парично обезщетение, с цел определяне на адекватно обезщетение, Отговорник ВК/Началник ВК/Директор ОК организира разглеждане на случая от ресорните ОЕ. При необходимост обезщетението се съгласува с УС/СД на ЕПРП/ЕРПС/ЕПРВ/ЕПРЕУ.
- 1.2. На жалбоподателя се предоставя информация в писмения отговор за предприетите действия, благодарно се за сигнала и се поднася извинение.

2. Насочени към дружествата в групата ЕПРП/ЕРПС/ЕПРВ/ЕПРЕУ

- 2.1. При установени основателни жалби вследствие на проблеми в процесите Директор ОК обсъжда проблема с ръководител на съответната ОЕ, в чиито ресор е проблемът и се търси решение/променят се съответните процеси. При необходимост подходът се обсъжда/съгласува с УС/СД на ЕПРП/ЕРПС/ЕПРЕУ/ЕПРВ.
- 2.2. В случай на основателна жалба с висок риск (регулаторен, правен, финансов, пазарен, оперативен, репутационен, риск за сигурност на активите, риск за сигурност на информацията и други рискове) Директор ОК подава информацията и при необходимост съгласува подхода с УС/СД на ЕПРП/ЕРПС/ЕПРЕУ/ЕПРВ според естеството на проблема.
- 2.3. В случай на основателна жалба с висок репутационен риск Директор ОК съгласува подхода и евентуални допълнителни действия за избягване/намаляване на негативно имиджово влияние, освен с УС/СД на ЕПРП/ЕРПС/ЕПРЕУ/ЕПРВ, и с Директор ККМ.

XI. ИЗГОТВЯНЕ И ПОДПИСВАНЕ НА ОТГОВОРИ ПО ЖАЛБИ.

1. Изготвяне на отговор.

- В рамките на срока за отговор, специалист ВК изготвя отговор на жалбата на база получените становища от ресорните ОЕ.

2. Правила за подпис на отговори на жалби.

- 2.1. Отговори на жалби, подадени до ЕРПС/ЕПРП/ЕПРЕУ/ЕПРВ, се подписват от изготвил отговора специалист ВК и от отговорник ВК.
- 2.2. Отговори по последващи жалби от един и същ жалбоподател, по един и същ случай (втора, трета и т.н. поредна жалба) се подписват от отговорник/началник ВК и от началник отдел

ВК/директор ОК (при отсъствие и/или необходимост от Началник ЦОК). Изготвилият отговора специалист ВК вписва своите инициали под подписите (KSC/....).

2.3. Отговори по жалби, получени чрез институции, се подписват от член на УС/СД на ЕРПС/ЕПРП/ЕПРЕУ/ЕПРВ и от директор ОК/началник ВК.

3. Изпращане на отговор.

- Изготвеният отговор се изпраща до подателя на жалбата/институцията, чрез която е изпратена до ЕРПС/ЕПРП/ЕПРЕУ/ЕПРВ, с писмо с обратна разписка, по електронна поща или по друг канал за дистанционно обслужване, предлаган от ЕРПС/ЕПРП/ЕПРЕУ/ЕПРВ;
- Ако подателят желае, отговорът може да се получи в Център за обслужване на клиенти лично от него или чрез надлежно упълномощено лице.

XII. ПРИКЛЮЧВАНЕ.

След изпращане на отговора до подателя/институцията, чрез която е получен, служител ВК:

- прикачва подписания отговор на жалбата към заявлението в kVASy CRM и закрива дейността;
- приключва жалбата в **специализирания софтуер**;
- архивира изготвения отговор, окомплектован с жалбата и становището/та;
- архивира обратната разписка, удостоверяваща, че жалбата е доставена на подателя/подателите.
- актуализирайте регистъра на жалбите от външни заинтересовани страни, като отбелязвате резултатите и датата на завършване

XIII. ОТГОВОРНОСТИ.

Конкретните отговорности на организационните единици в Електроразпределение Север АД, ЕНЕРГО-ПРО Продажби АД, ЕНЕРГО-ПРО Енергийни услуги ЕАД и ЕНЕРГО-ПРО Варна ЕАД по Процедурата на механизма за подаване и разглеждане на жалби се съдържат в настоящия документ, който разглежда подробно стъпките, които трябва да бъдат следвани, при управлението на жалби от външни заинтересовани страни.

| Действащо лице | Отговорност |
|----------------|--|
| ЦОК, ВК | <ul style="list-style-type: none"> ○ При получаване на жалба, същата се регистрира в специализиран софтуерен продукт от специалист ОК/ВК съгласно Класификатор на жалбите. ○ При регистриране на жалба в ЦОК, служител ОК идентифицира жалбоподателя, който я подава чрез валиден документ за самоличност (лична карта, свидетелство за управление на МПС, паспорт). ○ При получена жалба по електронна поща, жалбоподателят се идентифицира по следните данни: <ul style="list-style-type: none"> - имена; - деклариран имейл адрес. ○ В случаите, в които въпросите във възражението не са в компетенциите на специалист ОК/ВК, функциите му се ограничават до събирането на информацията от жалбоподателя, регистрирането на жалбата, насочването ѝ за разглеждане и предоставяне на становище от компетентната ОЕ и изготвяне на отговор според обобщените становища. |
| Отговорник ВК | <ul style="list-style-type: none"> ○ Предлага подкрепа и решения относно разглеждането на оплакванията, дава насоки по разглеждането на проблемите, в случай че такива бъдат поискани. ○ Проверява изготвените отговори по жалби за изчерпателност, коректност, яснота на предоставената |

| | |
|--|--|
| | <p>информация и разрешаване на проблема на жалбоподателя в случай на основателност на жалбата.</p> |
| Началник ВК | <ul style="list-style-type: none"> ○ Разработва и актуализира процедура на механизма за подаване и разглеждане на жалби. ○ Ръководи изпълнението и упражнява контрол върху обработването на жалбите. ○ Преглежда редовно инструментите за комуникация и управление с цел установяване на потенциалните рискове и повтарящите се събития. ○ Ако е необходимо, предлага изменения на системата за управление на жалби и предоставя решения за управление на рисковете, подобряване на ангажираността на заинтересованите страни. ○ Държи директор ОК в течение относно напредъка и последващите действия по жалбите. |
| Директор ОК | <ul style="list-style-type: none"> ○ След извършване на оценка риска на жалбите уведомява незабавно УС и ККМ относно получаването на жалби с висок риск (регулаторен, правен, финансов, пазарен, оперативен, репутационен, риск за сигурност на активите, риск за сигурност на информацията и други рискове) за ЕПРП/ ЕРПС/ ЕПРЕУ/ ЕПРВ. ○ При необходимост координира и ръководи управлението на процеса по разглеждане на жалбите с цел намиране на подходящо решение, заедно с другите ОЕ в ЕПРП/ ЕРПС/ ЕПРЕУ/ ЕПРВ. Следи за проследяването на жалбата и надлежното изпращане на официален отговор до жалбоподателя. ○ Участва в определянето на основанието и размера на обезщетението в случай на основателност на жалбата в сътрудничество с останалите участващи ОЕ в ЕПРП/ ЕРПС/ ЕПРЕУ/ ЕПРВ/ УС на дружествата. Следи за докладването на всички жалби към УС и компетентните институции. Държи УС на ЕРПС, ЕПРП, ЕПРЕУ и ЕПРВ в течение относно статуса на жалбите както и начина на тяхната обработка и разрешаване. |
| Всички ОЕ в ЕПРП/ ЕРПС/ ЕПРЕУ/ ЕПРВ | <ul style="list-style-type: none"> ○ Служителите на ресорните ОЕ към ЕПРП/ ЕРПС/ ЕПРЕУ/ ЕПРВ, в чиято компетентност са въпросите по жалбата, изготвят мотивирани становища, в които включват и преценка относно основателността на жалбата ○ Служителите на ресорните ОЕ към ЕПРП/ ЕРПС/ ЕПРЕУ/ ЕПРВ, в чиято компетентност са въпросите по жалбата съдействат на специалист ВК, отговорник ВК при необходимост от изясняване на съществуващото по поставените в жалбата проблеми с цел по-ясна и коректна информация към жалбоподателя. ○ Ръководителите на ресорните организационни единици към ЕПРП/ ЕРПС/ ЕПРЕУ/ ЕПРВ следят за спазването на сроковете по предоставяне на становища по жалбите и съдействат при необходимост за разглеждане и разрешаване на проблем по жалбата. |
| ККМ | <ul style="list-style-type: none"> ○ Установява причините за претенциите на жалбоподателя при наличие на репутационен риск. ○ Определя и предлага подходящи от имиджова гледна точка решения в сътрудничество с Директор ОК и УС на ЕПРП/ ЕРПС/ ЕПРЕУ/ ЕПРВ. ○ Ако се налага, посредничи за разрешаването на конфликта между страните. |

XIV. ПРОЦЕДУРИ ПО ОТНОШЕНИЕ ОБЖАЛВАНЕ ПРЕД СЪД

Жалби, които не могат да бъдат разрешени чрез взаимно сътрудничество и споразумение, може да изискват съдебно или административно разрешаване на спорове. Ще бъдат положени съвместни усилия за избягване на този вид разрешаване на спорове, но процедурата не може да попречи на достъпа до съдебно или административно разрешаване на спорове, ако жалбоподателят желае да го направи.

Жалби подадени пред съд или друг орган на власт се разглеждат като се прилагат законите регламенти, според приложимото право.

XV. МОНИТОРИНГ.

1. Задължителни реквизити по жалбите, на база на които се провежда мониторинг.

- Дата на регистриране на жалбата.
- Краен срок за отговор на жалбата.
- Име Жалбоподател.
- Адрес на обект – в случай на приложимост.
- Предмет на жалбата съгласно класификатор.
- Резултат (основателност/неоснователност).
- Предприети/планирани действия (за основателни жалби).
- Дата на изготвяне на отговор.
- Дата на изпращане на отговор.

2. Отчети.

- Текущ отчет при необходимост (изисквани проверки от институции, установени проблеми по процеси и др.).
- Регулярен тримесечен отчет.
- Годишен отчет.
- Регистър за вписване на жалби.

3. Необходимост от актуализация на процедурата.

Процедурата на механизма за подаване и разглеждане на жалби се преразглежда на шестия месец след въвеждането ѝ, за да се прецени необходимостта от предприемането на допълнителни мерки или промени за подобряване на системата. Подобренията се извършват след консултация със свързаните ОЕ, като се взима предвид тяхното становище, както и след съгласуване с УС/СД на ЕРПС/ЕПРП/ЕПРЕУ/ЕПРВ.

