



ОБЩЕСТВЕНИ ПОСРЕДНИЦИ НА „ТОПЛОФИКАЦИЯ СОФИЯ“ ЕАД

гр. София 1680, ж.к. „Борово“, бул. „Ген. Стефан Тошев“ № 26, бл. 223А, магазин 3,
e-mail: ombudsmantoplofikacia@gmail.com, www.ombudsmantoplofikacia.simplesite.com
тел. 02 878 18 18, 0876 940 813

ПРАВИЛА

ЗА

ОРГАНИЗАЦИЯТА И ДЕЙНОСТТА НА ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ НА „ТОПЛОФИКАЦИЯ СОФИЯ“ ЕАД

Приети на заседание на Постоянната комисия по инженерна инфраструктура и енергийно планиране на Столичния общински съвет, проведено на 11 януари 2021 г.

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. С тези правила се уреждат:

1. правата и задълженията на обществените посредници на „Топлофикация София“ ЕАД;
2. отчетността на лицата по т. 1;
3. организацията на работа на лицата по т. 1 по приемане и разглеждане на жалби, сигнали и предложения от клиенти на „Топлофикация София“ ЕАД и други граждани във връзка с предоставяните от дружеството услуги и взаимоотношенията на дружеството с неговите клиенти;
4. организацията на работа на лицата по т. 1 по предоставяне на помирителни услуги и медиация.

МИСИЯ

Чл. 2. (1) Обществените посредници на „Топлофикация София“ ЕАД работят в интерес на обществото и съдействат за повишаване ефективността на работата на „Топлофикация София“ ЕАД, подобряване качеството на обслужване на клиентите на дружеството, въвеждане на добри практики при обслужването на клиентите на дружеството.

(2) Обществените посредници на „Топлофикация София“ ЕАД съдействат и за решаване на споровете между „Топлофикация София“ ЕАД и клиентите на дружеството или други лица във взаимен интерес.

ПРИНЦИПИ НА РАБОТА

Чл. 3. (1) При осъществяване на дейността си обществените посредници на „Топлофикация София“ ЕАД се ръководят от следните принципи:

1. законност;
2. независимост, обективност и безпристрастност;
3. справедливост;
4. прозрачност и публичност;
5. хуманност;
6. толерантност.

(2) Обществените посредници на „Топлофикация София“ ЕАД осигуряват равни възможности на всички граждани за защита правата и законните им интереси, независимо от техните пол, раса, националност, етническа принадлежност, религия, социален произход, възраст, образование, материален статус, политически пристрастия и други.

ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ

Чл. 4. (1) Обществените посредници:

1. разглеждат жалби, сигнали и предложения на граждани във връзка с предоставяните услуги от „Топлофикация София“ ЕАД;

2. разясняват правата и задълженията на гражданите във връзка с предоставяните услуги от „Топлофикация София“ ЕАД и във връзка с възникнали спорове с дружеството;

3. извършват помирителни услуги чрез посредничество между „Топлофикация София“ ЕАД и граждани за преодоляване на противоречията и споровете между тях и примиряване на позициите им;

4. отправят предложения и препоръки до ръководството на Столичния общински съвет и „Топлофикация София“ ЕАД за повишаване ефективността на работата на „Топлофикация София“ ЕАД.

5. съдействат за подобряване на комуникацията между дружеството и неговите клиенти;

6. поддържат регистър на подадените жалби, сигнали и предложения, като отразяват в него извършените действия по тях и водената кореспонденция с гражданите и институциите.

(2) Обществените посредници осъществяват дейностите по ал. 1 в съответствие с относимите нормативни разпоредби, регламентиращи обработването на лични данни, в т.ч. на Регламент (ЕС) 2016/679.

(3) За осъществяване на дейностите по чл. 4, т. 1–3 и 5 обществените посредници организират приемна.

(4) Обществените посредници могат да участват в работата на ресорните комисии към СОС, когато се разглеждат въпроси от значение за дейността им.

(5) Обществените посредници могат да участват в заседания на отделни звена на „Топлофикация София“ ЕАД, когато се разглеждат въпроси от значение за дейността им или от значение за произнасяне по конкретен казус.

Чл. 5. (1) При осъществяване на дейностите по чл. 4, ал. 1, обществените посредници си взаимодействат със Столична община, Столичния общински съвет, Комисията за енергийно и водно регулиране, Фирмите за дялово разпределение, Омбудсман на Р България, обществения посредник на Столична община и други органи и институции.

(2) При осъществяване на дейността си обществените посредници могат да взаимодействат с организации на граждани.

Чл. 6. Обществените посредници са задължени:

1. да спазват действащото законодателство, нормативните актове, приети от СОС и тези правила;

2. да не разкриват информация, станала им известна от работата им с граждани, освен за целите на защита на правата и законните им интереси и за целите на предоставяните помирителни услуги;

3. да се отнасят с внимание и грижа към проблемите на гражданите.

Чл. 7. Обществените посредници нямат право да:

1. осъществяват процесуално представителство на граждани или на клиенти на дружеството по случаи, отнесени за решаване пред тях в това им качество;
2. изготвят жалби, сигнали и други документи от името на гражданите, необходими за сезиране на други органи или институции или на „Топлофикация София“ ЕАД, както и да подават такива документи;
3. препоръчват лица, които биха могли да осъществят процесуално представителство на гражданите;
4. издават документи, с които да потвърдят съществуването или липсата на правонарушение;
5. предприема кампании срещу отделни граждани или институции;
6. да разпространяват информация по случаи, по които работят, дори и след приключването им.

ОТЧЕТНОСТ НА ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ

Чл. 8. (1) Съгласно Решение № 466 от 08.10.2020 г. на Столичния общински съвет, на всеки два месеца обществените посредници изготвят отчет за дейността си до Председателя на Постоянната комисия по инженерна инфраструктура и енергийно планиране на Столичния общински съвет и до Изпълнителния директор на „Топлофикация София“ ЕАД, която съдържа:

1. информация за броя на постъпилите жалби, предложения и сигнали от граждани и разпределението им, според поставените проблеми;
2. други въпроси, по преценка на обществените посредници.

(2) Обществените посредници изготвят 2 пъти годишно за периодите 01.10.–30.04. и 01.05.–30.09. анализ на постъпилите жалби, сигнали и предложения и предприетите действия от страна на дружеството по тях.

(3) По искане на Столичния общински съвет или на Кмета на Столична община обществените посредници изготвят и представят доклад по конкретен повод.

ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА НА ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ

Раздел I. ПРИЕМНА ЗА ГРАЖДАНИ

Чл. 9. (1) Обществените посредници организират приемна за граждани, която се помещава извън служебните помещения на „Топлофикация София“ ЕАД и разполага с:

1. помещение, в което гражданите могат да изчакат реда си за среща с обществения посредник;
2. помещение за лична среща, което позволява провеждането на конфиденциален разговор между гражданина и обществения посредник.

(2) Работното време на приемната и часовете за прием на клиенти се оповестяват на видно и достъпно за клиентите място в приемната и на интернет страницата на посредниците.

(3) Обществените посредници могат да разкриват временни изнесени приемни за граждани, което се оповестява по подходящ начин най-малко 7 дни преди изнесения прием.

Чл. 10. (1) Приемът на граждани се извършва след съобщаване на трите имена на гражданина и номера на партидата, по която се осъществява топлофикационната услуга. С предимство се обслужват граждани след предварително записан час.

(2) В хода на срещата общественият посредник:

1. изслушва оплакването или предложението на гражданина и му съдейства да го оформи в писмен вид, след което го завежда във входящия регистър;

2. разяснява правата и задълженията на гражданите във връзка с предоставяните от „Топлофикация София“ ЕАД услуги и взаимоотношенията му с дружеството, освен ако е необходимо да извърши съответни справки или консултации; в последния случай общественият посредник завежда жалбата или сигнала във входящия регистър и насрочва нова среща с гражданина или му отговаря в писмен вид в срок от един месец от приемане на жалбата или сигнала, а когато се изисква кореспонденция с дружеството и събиране на допълнителна информация – до два месеца;

3. извършва помирителни услуги или процедури по медиация, като осъществява и ръководи среща между гражданина и представител на дружеството.

Раздел II. ЖАЛБИ И СИГНАЛИ

Чл. 11. (1) Обществените посредници приемат жалби, сигнали и предложения на граждани.

(2) Във връзка с упражняване на правомощието си по чл. 4, ал. 1, т. 4 и 5, обществените посредници могат да се сезират и служебно, както и въз основа на съобщения в медиите или въз основа на постъпила информация от други органи, организации и ведомства.

Чл. 12. Гражданите могат да сезират обществените посредници:

1. лично, чрез подаване на жалба, предложение или сигнал в приемната;

2. чрез подаване на жалба, предложение или сигнала по пощата или по електронна поща;

3. чрез попълване на електронен формуляр на интернет – страницата на обществените посредници.

Чл. 13. (1) Обществените посредници разглеждат жалби, сигнали и предложения на граждани свързани с предоставяните от „Топлофикация София“ ЕАД услуги и взаимоотношенията на дружеството с гражданите.

(2) Обществените посредници не разглеждат жалби и сигнали по въпроси:

1. които касаят отмяна, изменение или допълнение на нормативни актове;

2. свързани с поведението на обществените посредници на „Топлофикация София“ ЕАД или с изразени становища по жалби, сигнали и предложения на граждани;

3. свързани с поведението на длъжностни лица от „Топлофикация София“ ЕАД;

4. съдържащи данни за престъпление или административно нарушение.

(3) По въпросите по ал. 2, т. 1–4 обществените посредници могат да приемат предложения.

(4) Жалбите и сигналите, съдържащи данни за престъпление, административно нарушение или дисциплинарно нарушение, обществените посредници препращат до компетентните да се произнесат органи, като уведомяват за това подалите ги лица.

(5) По въпроси, отнесени за решаване пред съд, обществените посредници могат да осъществяват помирителни услуги, насочени към извънсъдебно решаване на спора и постигане на споразумение.

Чл. 14. (1) Жалбите, сигналите и предложенията трябва да са написани на и на български език и да съдържат данни относно:

1. за податели – физически лица:

а) трите имена;

б) номер на партидата, по която се получава топлофикационната услуга;

в) адрес на топлофицирания имот, адрес за кореспонденция, ако е различен от адреса на топлофицирания имот, телефон за контакт и/или електронна поща;

г) описание на обстоятелствата по случая и на оплакването/искането/предложението;

д) указание за начина, по който лицето желае да получава кореспонденцията си с обществените посредници;

е) подпис на подателя;

2. за податели – юридически лица:

а) името на юридическото лице, организацията или ведомството, изписано и на български език;

б) номер по ЕИК;

в) седалище и адрес на управление;

г) номер на партидата, по която се получава топлофикационната услуга;

д) указание за начина, по който лицето желае да получава кореспонденцията си с обществените посредници;

- е) адрес за кореспонденция, ако е различен от адреса по регистрация;
- ж) име и длъжност на лицето, представляващо подателя;
- з) име и подпис на лицето, имащо представителна власт.

(2) Обществените посредници не разглеждат анонимни жалби, сигнали и предложения и такива, които не съдържат реквизитите по ал. 1.

(3) В изключителни случаи, по преценка на водещия посредник, може да се приеме жалба, подадена устно, като съдържанието ѝ се закрепва по подходящ начин.

(4) Към жалбата, сигнала или предложението се прилагат документи за обстоятелствата, описани в сезирация документ. Оригинали на документи не се приемат и се връщат на подателя.

Чл. 15. Производството по разглеждане на жалбите, сигналите и предложенията е безплатно за гражданите.

Чл. 16. (1) Постъпилите жалби, сигнали и предложения се приемат от обществен посредник или техническия сътрудник и се завеждат във входящ регистър.

- (2) Входящият регистър съдържа информация относно:
- 1. входящия номер на жалбата, сигнала или предложението;
 - 2. дата на постъпване на жалбата, сигнала или предложението;
 - 3. обществения посредник, който ще работи по преписката;
 - 4. данни за лицето, подало жалбата, сигнала или предложението и номер на партида, по която получава топлоснабдителните услуги;
 - 5. кратко описание на жалбата, сигнала или предложението;
 - 6. кратко описание на предстоящите действия;
 - 7. срок за произнасяне;
 - 8. дата на решаване на преписката;
 - 9. кратко описание на произнасянето по преписката;
 - 10. данни за начина, по който гражданина е уведомен за произнасянето и изходящия номер на писмото;
 - 11. предложенията до дружеството, ако има такива.

(3) Жалбите, сигналите и предложенията, които не съдържат данните по чл. 14, ал. 1 не се завеждат в регистъра, а се връщат на подателя им с указание нередовностите да бъдат отстранени.

(4) За всеки регистриран документ се съставя преписка, която съдържа:

- 1. жалбата, сигнала и предложението – в оригинал;
- 2. представените от гражданина копия на документи;
- 3. кореспонденцията с дружеството;
- 4. отговорът до гражданина;
- 5. протокола от проведената помирителна услуга.

Чл. 17. (1) По всяка преписка се определя водещ посредник, който разглежда преписката и изготвя отговор до подалия жалбата, сигнала или предложението.

(2) За становището на обществените посредници по всяка постъпила жалба, сигнал или предложение, гражданите се уведомяват с писмен отговор, изготвен на разбираем и достъпен език. Отговорът се подписва от обществен посредник и се подпечатва с печата на обществените посредници. Отговорът се изготвя по утвърден образец с еднакво графично оформление.

(3) Когато по преписката се провеждат помирителни услуги (медиация), в нея участват одобрените от страните посредници в качеството им на медиатори.

Чл. 18. Всяка преписка се разглежда в срок до един месец, а когато се изисква кореспонденция с дружеството и събиране на допълнителна информация – до два месеца от регистриране на жалбата, сигнала или предложението. В случай на необходимост да бъде продължена работата по преписката над посочения краен срок, то водещия посредник уведомява за това подалия жалбата, сигнала или предложението.

Чл. 19. Всяка преписка и създадената по повод преписката информация в електронен вид се съхранява в срок от 10 (десет) години.

Раздел III. ПОМИРИТЕЛНИ УСЛУГИ. МЕДИАЦИЯ.

Чл. 20. (1) Помирителни услуги се провеждат по инициатива на гражданина, на дружеството или на обществените посредници.

(2) Помирителните услуги се извършват след спазване на процедурата по чл. 10 и след предоставяне на информацията по чл. 14 от настоящите правила.

(3) Медиацията е доброволна процедура, в която страните трябва да достигнат сами до решение, което да ги удовлетворява. Медиаторът ръководи процедурата, но не определя решението.

Раздел IV. ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦА

Чл. 21. (1) Обществените посредници публикуват на интернет страницата си:

1. настоящите правила и подробни разяснения за организацията на работата си;
2. отчетите за дейността си;
3. друга информация.

(2) На интернет страницата на Столична община, Столичен общински съвет, обществения посредник на Столична община е налична автоматична връзка към сайта обществените посредници.

(3) Обществените посредници могат да поддържат профил на институцията в социалните мрежи.

Раздел V. ТЕХНИЧЕСКИ СЪТРУДНИК

Чл. 22. При осъществяване на дейността си обществените посредници се подпомагат от технически сътрудник.

Чл. 23. Техническият сътрудник:

1. подпомага воденето на входящия регистър;
2. следи за ресурсната обезпеченост на центъра;
3. придвижва изходящата и завежда входящата кореспонденция;
4. организира приема на граждани и записва часове за лична среща;
5. организира и обезпечавя технически провеждането на помирителни услуги;
6. обслужва телефонната линия и води електронната кореспонденция;
7. следи за спазване на сроковете за произнасяне по жалбите и сигналите на гражданите;
8. изпълнява и други задачи, необходими за работата на обществените посредници.

Раздел VI. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С „ТОПЛОФИКАЦИЯ СОФИЯ“ ЕАД

Чл. 24. Във връзка с осъществяване на дейността си, обществените посредници имат право да изискват и получават информация от „Топлофикация София“ ЕАД относно постъпилите жалби.

ПРЕДХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Взаимоотношенията на Столична община с обществените посредници на „Топлофикация София“ ЕАД и техническия сътрудник се уреждат с граждански договор.